Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

COMPTE RENDU DU SONDAGE SUR L'ACCESSIBILITÉ DU TRANSPORT AÉRIEN

Mai 2001

Direction des transports accessibles
Office des transports du Canada

Canada

Disponible en formats alternatifs et sur le site Internet à
www.otc.gc.ca

Pour obtenir des renseignements :

Office des transports du Canada
Direction des transports accessibles
15, rue Eddy
Hull QC K1A ON9

Voix : (819) 997-6828 or 1-800-883-1813 (Canada seulement)
ATS : (819) 953-9705 or 1-800-669-5575 (Canada seulement)

Mai 2001
© Ministre des travaux publics et services gouvernementaux Canada
N° de catalogue TW3-29/2001
ISBN 0-662-65770-5

TABLE DES MATIÈRES

Résumé général i

Introduction 1

1.1 Raison d'être d'un sondage auprès des usagers 1
1.2 Utilité du sondage auprès des usagers 2

Aperçu de la méthode d'enquête 3

2.1 Cibles de distribution 3
2.2 Résultats de la distribution 5
2.3 Questionnaires reçus et erreur d'échantillonnage 5

Données du sondage 6

3.1 Aperçu de la présentation des données 6
3.2 Raison d'être de l'échantillonnage 7
3.3 Profil des voyageurs 7
3.4 Aides et appareils utilisés par les voyageurs ayant une déficience 8
3.5 Utilisation d'aides et d'appareils selon la déficience 9
Mobilité réduite 9
Agilité réduite. 9
Déficience visuelle 9
Déficience auditive 9
Autres déficiences 10
3.6 Données démographiques 10
3.7 Données sur les voyages 10
3.8 Accompagnateurs et autres formes d'aide personnelle . . 12
3.9 Données relatives aux réservations 12

3.10 Accessibilité des aéroports 13
3.10.1 Trajet de l'entrée de l'aérogare au comptoir d'enregistrement 13
3.10.2 Communications dans l'aéroport 14
Systèmes de diffusion publique 14
Écrans d'affichage des vols 14
Panneaux de signalisation 15
3.10.3 Accès aux principales aires de l'aéroport 15
Aéroport international de Halifax 15
Aéroport international de Montréal (Dorval) 16
Aéroport international d'Ottawa 16
Aéroport international Pearson de Toronto 16
Aéroport international de Calgary 16
Aéroport international de Vancouver 17
3.11 Enregistrement 17
Transmission des renseignements 17
Connaissance des services offerts par les transporteurs 17
Assistance à l'enregistrement 18
3.12 Embarquement 18
Déplacement vers l'aire d'embarquement 18
Embarquement dans l'aéronef 19
Rangement et récupération des bagages 19
Formation du personnel responsable de l'embarquement 19
3.13 Attribution des sièges 19
Siège doté d'un accoudoir amovible 20
Espace supplémentaire pour les jambes 20
Siège situé près de l'entrée 20
Siège situé près des toilettes 20
Autres demandes 20
3.14 Services en vol 21
Annonces en cours de vol 21
Assistance à bord 21
Questions sur les besoins des passagers 22
Satisfaction à l'égard des services fournis par les agents de bord 22

3.15 Équipements 22
3.16 Débarquement 23
Aide nécessaire pour quitter l'avion 23
Satisfaction à l'égard de l'aide fournie au moment du débarquement 24
3.17 Transport terrestre 24
3.18 Services pour les voyageurs accompagnés d'un animal aidant 25
Espace destiné à l'animal aidant 25
Expérience générale des répondants accompagnés d'un animal aidant 25
3.19 Médias substituts 25
3.20 Services destinés aux personnes ayant une déficience auditive 26
Lignes ATS pour les réservations et à l'aéroport . . . 26
Crayons et blocs-notes aux principaux points de contact 26
3.21 Aides à la mobilité 27
Aides à la mobilité transportées gratuitement 27
Assistance au transfert sur le fauteuil roulant du transporteur 27
Perte ou endommagement des aides à la mobilité . . 28
3.22 Expérience globale 29
Réceptivité aux besoins des voyageurs 29
Satisfaction générale 29

Obstacles recensés par les personnes ayant une déficience 29

4.1 Personnes à mobilité réduite 29
Fauteuils roulants manuels 30
Béquilles/marchette/canne 30
4.2 Personnes à agilité réduite 30
4.3 Personnes ayant une déficience visuelle 31
4.4 Personnes ayant une déficience auditive 32
4.5 Personnes ayant d'autres déficiences 32

Adultes ayant des difficultés à voyager 33

5.1 Difficultés à voyager selon le type de déficience 33
5.2 Les difficultés à voyager et le transport aérien 34
5.3 Concentrations d'adultes ayant une déficience 34

Principales constatations 34

6.1 Portée du Sondage sur l'accessibilité du transport aérien . 34
6.2 Principales constatations ayant trait aux fournisseurs de services 36
6.3 Établissement d'un lien entre le sondage réalisé auprès des usagers et l'étude de Goss Gilroy 37
6.4 Implications des résultats pour les transporteurs aériens . . 38
Motifs du nombre limité de voyages 38
Réservations 38
Enregistrement 39
Embarquement 39
Attribution d'un siège 39
Services en vol 40
Aide au débarquement 40
Appréciation globale 40
6.5 Implications des résultats pour les exploitants d'aéroport . 41
Entrée de l'aéroport 41
Communications dans l'aéroport 41
Aires publiques dans les aéroports 42
Transport terrestre 42

Conclusions 42

7.1 Analyse 42
7.2 Leçons à tirer 45

Appendice 1 : Tableaux 46

Appendice 2 : Questionnaire 63

RÉSUMÉ GÉNÉRAL

Contexte

L'Office des transports du Canada (l'Office), tribunal administratif quasi judiciaire du gouvernement fédéral, est chargé de s'assurer que les personnes ayant une déficience ont accès au réseau des transports du Canada en éliminant les obstacles inutiles et injustifiés.

Entre mai et août 2000, l'Office a réalisé un sondage échelonné sur des périodes de cinq jours auprès de personnes ayant une déficience et de personnes âgées qui ont pris l'avion dans six grands aéroports (Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Calgary et Vancouver). Le questionnaire avait pour but de déterminer l'incidence, sur les voyageurs ayant une déficience, des initiatives prises dans le domaine de la réglementation.

Le présent rapport donne un aperçu des résultats du sondage; il fournit des renseignements sur les obstacles qui entravent les déplacements des personnes ayant une déficience dans le secteur du transport aérien; et il établit un profil des adultes ayant une déficience qui prennent l'avion (lequel comporte des données démographiques, des renseignements sur la fréquence, le but et les restrictions des voyages, et enfin une rétroaction sur leurs besoins).

L'objectif était de distribuer au moins 2 700 questionnaires pour obtenir 1 350 réponses. Au total, 4 231 questionnaires ont été distribués dans les aéroports et 1 716 personnes y ont répondu par la poste ou par téléphone, dont 1 120 ont indiqué qu'elles avaient une déficience (65 % du total) et 448 (40 %), qu'elles avaient des déficiences multiples. L'erreur d'échantillonnage de ±3 % est jugée très fiable.

Le sondage fournit un aperçu de l'expérience de voyage vécue au cours de l'été 2000 par 1 120 adultes ayant une déficience. Cet échantillon

est statistiquement valide et représente donc ce que l'ensemble des adultes ayant une déficience auraient éprouvés s'ils avaient effectué un voyage en avion au Canada à ce moment. Il faut tenir compte des facteurs suivants lorsqu'on évalue et qu'on analyse les résultats du sondage :

1. l'étude ne mesure pas le niveau d'accessibilité du transport aérien;
2. de nombreuses données ne sont pas concluantes (en raison du faible nombre de répondants) et ne permettent donc pas de tirer des conclusions;
3. enfin, l'étude ne mesure pas le niveau des attentes à l'égard de la prestation des services et équipements à fournir aux personnes ayant une déficience.

Même si le sondage donne un tableau plutôt positif et encourageant de l'expérience vécue par les personnes ayant une déficience et les personnes âgées qui prennent l'avion, il révèle également la persistance de nombreux obstacles à la libre circulation de ces voyageurs au Canada. L'analyse révèle par ailleurs que ces obstacles sont rencontrés chaque année par des dizaines de milliers d'adultes ayant une déficience qui restreint leur aptitude à utiliser des services de transport. De plus, ces personnes connaissent les mêmes problèmes que les autres voyageurs qui prennent l'avion, à savoir de longues files d'attente et des délais interminables aux comptoirs d'enregistrement.

Données démographiques

- Les personnes âgées représentent 81 % des répondants ayant une déficience et les personnes dont l'âge varie entre 15 et 64 ans, 19 % des personnes interrogées. Il n'y avait que trois répondants de moins de 15 ans. La grande majorité des répondants (62 %) étaient des femmes et 3 % se sont identifiés comme des couples.

- 515 répondants (49 %) n'éprouvent pas le besoin de voyager plus souvent. Sur les 536 autres répondants, 373 ont affirmé que le coût était un facteur limitatif, 62 ont fait état de la crainte de voir leurs besoins non satisfaits, 28 ont mentionné des services insuffisants par le passé et 9, des équipements insuffisants par le passé.

- 666 répondants (61 %) voyageaient pour rendre visite à des parents ou à des amis, 248 (23 %) pour leurs vacances, 67 (6 %) pour affaires et 27 (2 %) pour des raisons d'ordre médical.

- 437 des 496 répondants avaient besoin de l'aide (but non spécifié) d'un accompagnateur ou d'une autre forme d'aide personnelle durant leur voyage.

- 716 répondants (66 %) ont réservé leur billet par un agent de voyages et 253 (23 %) directement auprès du transporteur.

- 61 % des moins de 65 ans se sont identifiés comme ayant une déficience, contre 50 % des personnes âgées ayant une déficience.

- 441 répondants (44 %) ayant une déficience ont affirmé qu'ils avaient demandé aux transporteurs aériens des services supplémentaires pour répondre à leurs besoins.

Données sur l'accessibilité des aéroports

- 894 répondants (88 %) ont éprouvé peu de difficultés à se rendre de la porte d'entrée au comptoir d'enregistrement; les personnes ayant un problème respiratoire ou cardiaque sont celles qui ont éprouvé le plus de difficultés (17 %).

- 312 répondants (32 %) ont éprouvé de la difficulté à entendre les annonces, notamment 53 % des personnes utilisant une prothèse auditive.

- 807 répondants (88 %) ont jugé que les écrans d'affichage des vols étaient faciles à lire; ceux-ci se sont révélés difficiles à lire pour 37 % des personnes ayant une déficience visuelle.

- Les panneaux de signalisation dans les aéroports étaient accessibles à 94 % des voyageurs, mais ont posé des problèmes à 19 % des personnes ayant une déficience visuelle et à 11 % des personnes à agilité réduite.

- Le Comptoir d'assistance a été difficile d'accès pour 96 répondants (15 %) et l'aire de récupération des bagages, pour 124 d'entre eux (14 %). Les aires de restauration, les magasins et les toilettes se sont révélés accessibles à environ 93 % des voyageurs.

- Toutes les aires publiques se sont révélées difficiles d'accès pour les personnes ayant une déficience visuelle : le Comptoir d'assistance, 23 %; l'aire de récupération des bagages, 18 %; les magasins, 16 %; les toilettes, 15 %; et les aires de restauration, 9 %.

- À l'aéroport d'Ottawa, l'accessibilité s'est révélée supérieure à la moyenne dans quatre aires et dans la moyenne en ce qui concerne les toilettes. L'accessibilité de l'aéroport de Toronto a été jugée inférieure à la moyenne dans les cinq domaines.

- 517 répondants (46 %) ont emprunté un taxi, une navette, un autobus urbain ou un autre moyen de transport accessible pour se rendre à l'aéroport ou en repartir, et 52 sur 410 (13 %) ont déclaré que le transport terrestre ne leur était pas accessible.

Données sur les services et les équipements des transporteurs

- 94 répondants (19 %) ont déclaré que la transmission des renseignements sur les besoins spéciaux entre l'agent de

réservation et le comptoir d'enregistrement laissait beaucoup à désirer.

- 489 répondants (44 %) ont eu besoin d'aide pour se rendre à la salle d'embarquement, 373 pour monter à bord de l'avion et 357 pour ranger et récupérer leurs bagages. Les principaux utilisateurs de ces services étaient des personnes à agilité réduite, à mobilité réduite ou ayant une déficience visuelle.

- 273 répondants (24 %) ont demandé un siège adapté à leurs besoins; et un quart (24 %) des demandes dans ce sens n'ont pas été satisfaites.

- L'obstacle le plus courant sur le plan des équipements accessibles était l'impossibilité de se voir attribuer un siège adapté. Rares ont été les répondants qui ont signalé d'autres obstacles importants au sujet des équipements des transporteurs.

- Les annonces à bord de l'avion sont nettement plus faciles à entendre que dans les aéroports. Et pourtant, 156 répondants (15 %) ont déclaré que les renseignements fournis en vol leur étaient inaccessibles.

- Les voyageurs ont demandé de l'aide en cours de vol pour trois activités : 52, une aide pour se rendre aux toilettes et regagner leur siège; 34, une aide au moment des repas et 32, une description des caractéristiques de l'avion et de leur emplacement.

- 368 des 811 répondants ont déclaré que les agents de bord les ont interrogés sur leurs besoins durant le vol : les personnes qui s'étaient identifiées comme ayant une déficience ont été plus nombreuses (48 %) à obtenir ce type de service que les voyageurs qui ne s'étaient pas identifiés (40 %).

- Les voyageurs ont déclaré que les agents de bord (95 %) et le personnel d'embarquement (94 %) leur ont été d'une plus grande assistance que les employés au comptoir d'enregistrement (92 %).

- À peine 19 % des répondants ont affirmé savoir que l'avion était muni de certains équipements ou dispositifs d'accessibilité.

- 431 répondants (44 %) ont eu besoin d'aide pour se rendre dans les aires publiques de l'aéroport et 124 (15 %) pour rencontrer le représentant d'un autre transporteur aérien.

- Les personnes qui se sont identifiées comme ayant des besoins reliés à une déficience ont demandé ce type d'aide dans une proportion de 75 % et 26 % respectivement, contre 15 % et 7 % pour celles qui ne se sont pas identifiées.

- Le niveau de mécontentement à l'égard de l'assistance reçue a été de 12 % pour les personnes qui avaient besoin de se rendre dans une aire publique de l'aéroport et de 13 % pour celles qui avaient besoin de rencontrer le représentant d'une autre compagnie aérienne.

- 92 % des répondants se sont dits satisfaits de la réceptivité des employés à leurs besoins et de la façon dont ils ont su y répondre.

Données propres aux déficiences

- Les 252 voyageurs se déplaçant en fauteuil roulant manuel étaient parmi ceux qui avaient le plus de chances (64 %) d'avoir besoin d'aide à l'embarquement. De plus, 38 des 64 répondants n'ont pas été en mesure ni autorisés à entreposer leur aide à la mobilité dans la cabine.

- Les 333 répondants qui utilisaient des béquilles, une marchette ou une canne ont été les plus nombreux (4 %) à voir leur aide perdue ou endommagée. Par ailleurs, 24 des 68 répondants n'ont pu ranger leur aide technique de petite dimension dans la cabine.

- Les voyageurs utilisant des béquilles, une marchette ou une canne sont ceux qui ont eu le plus de difficultés à utiliser l'aire de récupération des bagages (23 %) et le Comptoir d'assistance (17 %).

- Les 86 répondants à agilité réduite ont été les plus nombreux (28 %) à réserver leur billet directement auprès du transporteur et à éprouver des problèmes dans la transmission de renseignements entre l'agent de réservation et le personnel d'enregistrement.

- Les voyageurs ayant une déficience visuelle ont éprouvé des difficultés en ce qui concerne l'accessibilité de l'aéroport, les écrans d'affichage des vols, les panneaux de signalisation et les annonces par le système de diffusion publique dans les aéroports (34 %) et à bord de l'avion (20 %).

- Les voyageurs aveugles ont été les plus nombreux à obtenir le siège qu'ils avaient demandé tandis que les personnes qui utilisent un animal aidant ont éprouvé divers problèmes à l'embarquement, avec le choix d'un siège et pour les services en cours de vol.

- 350 voyageurs malentendants et 37 personnes sourdes ont éprouvé moins de problèmes que les autres répondants, ce qui s'explique sans doute par le fait qu'ils nécessitaient moins de services spécialisés. Un grand nombre d'entre-eux ont des déficiences multiples.

- Les dix répondants ayant des troubles d'apprentissage ont eu besoin d'aide à plusieurs étapes de leur voyage et se sont plutôt déclarés satisfaits des services obtenus. La transmission des renseignements entre l'agent de réservation et le personnel d'enregistrement s'est avérée leur principal problème.

- Les répondants souffrant d'un problème respiratoire ou cardiaque ont été moins nombreux à demander de l'aide au cours de leur voyage que les autres sous-groupes. Il leur fut pénible de se rendre de l'entrée principale de l'aéroport au comptoir d'enregistrement et ils furent parmi les moins nombreux à obtenir un siège adapté à leurs besoins.

Incidence des résultats

- Les résultats sont en général encourageants pour les adultes ayant une déficience qui voyagent, sans encombre, en avion au Canada. Tout de même, une certaine proportion de voyageurs ayant des déficiences éprouvent toujours des difficultés en cours de voyage.

- Une étude de Goss Gilroy Inc. révèle que 715 000 adultes ayant une déficience ont pris l'avion en 1995 :

  - 352 000 avaient une mobilité réduite;
  - 339 000 avaient une agilité réduite;
  - 74 000 avaient une déficience auditive;
  - 227 000 avaient une déficience visuelle;
  - 203 000 avaient d'autres déficiences.

Si l'on extrapole les données du sondage de l'Office à l'étude de Goss Gilroy (1 % des répondants au sondage représente 7 150 adultes ayant des difficultés à voyager), les résultats démontrent que, chaque année, au regard des aménagements propres aux transporteurs aériens :

- 322 500 adultes ayant des difficultés à voyager sollicitent, de la part des transporteurs, des services supplémentaires liés à leurs besoins. Ces demandes ne sont pas transmises correctement au préposé à l'enregistrement dans 18,6 % des cas (ce qui représente 60 000 adultes éprouvant des difficultés à voyager).

- Les requêtes portent généralement sur les points suivants :

  - 174 280 demandes pour des sièges adaptés, dont 37 % n'ont pas été satisfaites (64 480 cas);
  - 778 210 demandes d'aide à l'embarquement (pour se rendre à l'aire d'embarquement, pour monter dans l'avion, pour ranger et récupérer ses bagages);
  - 89 990 demandes d'assistance en cours de vol (pour se rendre aux toilettes et en revenir, pour décrire la présentation des repas ainsi que les caractéristiques de l'avion et leur emplacement);
  - 425 490 demandes d'aide au débarquement (pour se rendre dans une aire publique de l'aéroport ou rencontrer le représentant d'un autre transporteur).

- 659 230 adultes éprouvant des difficultés à voyager ont été satisfaits de la façon dont les transporteurs aériens ont répondu à leurs besoins alors que 55 870 n'ont pas été satisfaits des aménagements qui leur étaient proposés par les transporteurs.

Les résultats révèlent que, chaque année, pour les aménagements ayant trait aux exploitants d'aéroport :

- 88 320 adultes éprouvant des difficultés à voyager ont de la difficulté à se rendre de l'entrée de l'aérogare au comptoir d'enregistrement du transporteur.

- les annonces sur le système de diffusion publique dans les aéroports ne sont pas entendues par 226 020 adultes ayant des difficultés à voyager;

- le Comptoir d'assistance et l'aire de récupération des bagages ne sont pas accessibles respectivement à 107 250 et à 97 430 adultes ayant des difficultés à voyager;

- 330 050 personnes ayant des difficultés à voyager ont besoin d'un taxi, d'une navette, d'un autobus urbain ou d'un autre moyen de transport adapté, et 41 860 de ces demandes ne sont pas satisfaites en fonction du niveau d'adaptation demandé.

Conclusions

L'industrie du transport aérien a fait d'énormes progrès depuis dix ans pour fournir des services de transport qui sont de plus en plus accessibles à tous les Canadiens et Canadiennes, y compris aux personnes ayant une déficience. Les résultats du sondage le confirment au regard des questions sur lesquelles la recherche portait. L'industrie doit être félicitée de cette réussite.

D'autres efforts s'imposent néanmoins pour éliminer les obstacles restants répertoriés dans ce rapport, ce qui assurera la plus grande mobilité des personnes ayant une déficience qui voyagent en avion au Canada. Cela deviendra de plus en plus important étant donné que la population canadienne est appelée à vieillir rapidement dans les années à venir.

D'après les résultats de cette étude et la convergence des données, voici les leçons que l'on peut tirer :

- les transporteurs doivent résoudre un certain nombre de problèmes opérationnels comme la transmission de renseignements et l'attribution des sièges;

- les transporteurs doivent évaluer, revoir et améliorer la formation de leurs employés et agents en ce qui concerne les questions liées à l'accessibilité;

- les exploitants d'aéroport doivent améliorer les communications dans les aéroports, notamment les annonces faites au public et la disponibilité d'ATS ou de leur équivalent;

- l'Office des transports du Canada, de concert avec l'industrie et le milieu des personnes ayant une déficience, doit établir des normes d'accessibilité relatives aux opérations et aux équipements aéroportuaires, y compris les transports au sol;

- l'Office des transports du Canada et l'industrie doivent sceller un partenariat pour mieux renseigner les personnes ayant une déficience sur les équipements accessibles, les aménagements et les services qui leur sont offerts.

COMPTE RENDU DU SONDAGE SUR L'ACCESSIBILITÉ DU TRANSPORT AÉRIEN

1. INTRODUCTION

L'Office des transports du Canada (l'Office) est un tribunal administratif quasi judiciaire du gouvernement fédéral. En vertu de la législation canadienne, l'Office est chargé de s'assurer que les personnes ayant une déficience ont accès au réseau des transports du Canada en éliminant les obstacles inutiles ou injustifiés. L'Office s'emploie à atteindre cet objectif en élaborant et en administrant des normes d'accessibilité qui visent le réseau de transport de compétence fédérale, en réglant les plaintes des voyageurs ayant une déficience et en consultant les principaux intéressés.

Durant l'été 2000, l'Office a réalisé un sondage auprès des personnes ayant une déficience et des personnes âgées qui ont pris l'avion dans les grands aéroports du Canada, pour en savoir plus long sur les réalisations au chapitre de l'accessibilité du transport aérien et identifier les obstacles qui persistent et qui entravent les déplacements des personnes ayant une déficience. Le présent rapport donne un aperçu des résultats du sondage sur l'accessibilité du transport aérien et il explique les méthodes de recherche qui ont été utilisées pour le mener. Le rapport analyse par ailleurs les résultats dans le contexte des activités actuelles et futures de l'Office qui visent à améliorer le niveau d'accessibilité de l'industrie du transport aérien.

1.1 Raison d'être d'un sondage auprès des usagers

La politique de réglementation en vigueur de l'Office compte beaucoup sur l'industrie pour l'application volontaire des normes d'accessibilité énoncées dans les règlements, les codes de pratiques et les rapports

d'enquêtes. Les instruments de surveillance qui servent à déterminer le respect des normes d'accessibilité se concentrent sur la disponibilité des services et équipements et sur la formation des employés par les transporteurs et les exploitants d'aérogares. Les données du sondage fournissent des renseignements qui peuvent servir à évaluer l'efficacité des règlements et des codes de pratiques de l'Office; ainsi que des renseignements sur les types d'aménagements actuels qui contribuent à améliorer l'expérience de voyage des personnes ayant une déficience.

Le sondage contient également des renseignements précieux sur les obstacles qui entravent encore les déplacements des personnes ayant une déficience dans le réseau fédéral de transport aérien, même lorsque l'industrie se conforme intégralement aux normes en vigueur. De plus, le sondage brosse un portrait des Canadiens ayant une déficience qui voyagent en avion, portrait qui comporte des données démographiques, des renseignements sur la fréquence, le but et les limitations des voyages, et une rétroaction sur leurs besoins. Ces données devraient permettre à l'Office de mieux connaître les produits de réglementation en vigueur qui doivent être renforcés et les obstacles aux possibilités de déplacement qui persistent et qui débordent la portée des règlements et codes de pratiques en vigueur de l'Office.

1.2 Utilité du sondage auprès des usagers

Dans l'ensemble, ces renseignements devraient aider l'Office à déterminer les priorités d'action pour renforcer les instruments de réglementation en vigueur et évaluer le besoin d'établir des normes dans les secteurs inexplorés. Premièrement, les voyageurs ayant une déficience éprouvent des problèmes dans des domaines où l'industrie du transport aérien est tenue de mettre à leur disposition des services et des équipements accessibles. Deuxièmement, ces voyageurs font également état d'obstacles dans des domaines qui ne sont pas encore réglementés par l'Office, ce qui devrait donner lieu à une évaluation du besoin d'établir des normes dans ces domaines.

Les fournisseurs de services de transport s'apercevront que les données du sondage sont utiles en ce sens qu'elles brossent un portrait des

voyageurs ayant une déficience et de leurs besoins. Ces données devraient permettre aux exploitants d'aéroports et aux transporteurs aériens de rendre leurs opérations plus accessibles en améliorant les services et les aménagements qui permettent de mieux répondre à ces besoins. Ces données devraient également fournir aux associations de personnes ayant une déficience un aperçu des obstacles qui entravent les déplacements de leurs membres lorsqu'ils voyagent en avion. Enfin, le sondage devrait donner au milieu des personnes ayant une déficience de même qu'aux fournisseurs de services un aperçu des préférences de voyage et des divers services nécessaires pour faciliter les voyages en avion des personnes ayant une déficience.

2. APERÇU DE LA MÉTHODE D'ENQUÊTE

Parmi les méthodes d'enquête envisagées, il faut mentionner les questionnaires expédiés par la poste, les entrevues au téléphone ou en personne de même que la distribution et la collecte d'un questionnaire autoadministré. C'est cette dernière méthode qui a été retenue parallèlement à des rencontres personnelles (en tête-à-tête) pour interroger les répondants durant leur voyage. Cette méthode n'a pas seulement permis de joindre un échantillon aléatoire de membres du groupe ciblé par le sondage, mais elle a également offert aux répondants une plus grande flexibilité quant au moment et à la façon de répondre au sondage.

2.1 Cibles de distribution

L'objectif était de distribuer au moins 2 700 questionnaires pour obtenir 1 350 réponses. En fin de compte, 4 231 questionnaires ont été distribués dans les aéroports et 1 716 réponses ont été reçues par courrier ou par téléphone. Des 1 716 répondants, 1 120 ont indiqué qu'ils avaient une déficience (65 % du total).

Entre mai et août 2000, on a distribué le questionnaire aux personnes ayant une déficience et aux personnes âgées sur plusieurs périodes de

cinq jours. Les six aéroports ciblés (Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Calgary et Vancouver) ont été sélectionnés en fonction de la forte densité du trafic et de la nécessité d'avoir une représentation régionale des conditions de voyage au Canada. Pour assurer la fiabilité des données du sondage, on a fixé la taille de l'échantillon et les cibles de distribution pour chaque aéroport, en utilisant à la fois les statistiques sur l'aviation de Statistique Canada et les données de l'Enquête sur la santé et les limitations d'activités (ESLA) de 1991.

Si l'on a décidé d'inclure les voyageurs de plus de 65 ans, c'est qu'ils sont quatre fois plus susceptibles d'avoir une déficience que les autres Canadiens et Canadiennes. Cela a permis de joindre un grand nombre de voyageurs ayant une déficience physique ou une limitation fonctionnelle qui entrave leur capacité de prendre l'avion. Les membres de l'équipe devaient reconnaître et aborder les éventuels répondants, leur expliquer l'objectif du sondage et recueillir des données pour les contacter à nouveau à une date ultérieure.

Le mode de réponse le plus courant a consisté à remplir la version imprimée du questionnaire et à la retourner dans l'enveloppe-réponse préaffranchie. Trente personnes (moins de 3 %) ont répondu au sondage par téléphone. Les questionnaires ont été reçus par la poste peu de temps après le premier sondage au mois de mai, jusqu'au 8 septembre. Des appels de suivi ont été faits durant tout l'été et jusqu'à la dernière semaine où l'on a recueilli des données pour le sondage.

Le questionnaire n'avait pas pour but de mesurer le respect par l'industrie des règlements et des codes de pratiques de l'Office. Sa conception avait néanmoins pour objet d'en faire un instrument analytique permettant d'évaluer l'incidence de ces initiatives de réglementation sur les voyages en avion des consommateurs. Pour mieux situer chaque question, les 61 questions ont été structurées pour suivre les différentes étapes d'un voyage. Le questionnaire a fait l'objet d'un test préalable auprès de groupes de discussion.

2.2 Résultats de la distribution

Les cibles de distribution et de réponse pour chaque ville reposaient sur les statistiques sur la population et les voyages de Statistique Canada et ont été dépassées dans tous les aéroports étudiés. Le tableau 1 illustre les taux de distribution et de réponse pour chaque aéroport et pour le projet dans son ensemble.

VOIR TABLEAU 1 (p. 47)

2.3 Questionnaires reçus et erreur d'échantillonnage

Après avoir reçu les questionnaires et compilé les données, on a procédé à l'analyse statistique des données et déterminé l'erreur d'échantillonnage de l'échantillon total de répondants et de divers segments de cet échantillon. L'erreur d'échantillonnage désigne l'erreur des résultats d'une étude portant sur une petite fraction de la population et qui peut être associée, par l'extrapolation, à l'ensemble d'une population. L'erreur d'échantillonnage fournit une mesure de la précision avec laquelle le questionnaire se rapproche des résultats moyens qui auraient été obtenus si tous les voyageurs avaient été sondés. Les analyses statistiques dont l'erreur d'échantillonnage est de ±3 % sont jugées très fiables dans leur représentativité des réponses du groupe ciblé.

Le tableau 2 indique les erreurs d'échantillonnage de tous les répondants et de chacun des principaux sous-groupes de répondants qui seront analysés dans ce rapport. Les tailles des échantillons obtenues pour ce sondage étaient suffisamment importantes pour que la représentativité de l'échantillon soit assortie d'un degré de confiance élevé.

VOIR TABLEAU 2 (p. 48)

On n'a pas calculé l'erreur d'échantillonnage pour chaque sous-groupe de personnes ayant une déficience (c.-à-d. les voyageurs à mobilité réduite, les voyageurs utilisant des aides ou des appareils particuliers,

etc.). Chaque fois que les résultats du sondage sont analysés en fonction des réponses des divers sous-groupes, on fournit alors la taille de l'échantillon de chacun de ces sous-groupes. Lorsque l'échantillon d'un sous-groupe de répondants est réduit, les résultats ne sont plus représentatifs, par extrapolation, de l'expérience du groupe qu'il représente.

Ekos Research Associates, cabinet qui se spécialise dans les sondages d'opinion publique, a tenu lieu de consultant pour ce projet. Par ailleurs, la présentation des données et leur analyse ont été étudiées et réalisées par un analyste qui n'avait pas pris part à la conception du sondage ou de l'instrument de sondage, pas plus qu'à la distribution du questionnaire ou à la collecte des données.

3. DONNÉES DU SONDAGE

3.1 Aperçu de la présentation des données

L'analyse des données du sondage reflète fidèlement la façon dont le questionnaire a été structuré. Les données permettent d'établir un profil des voyageurs qui ont participé au sondage et un aperçu de l'expérience des répondants à chacune des principales étapes du voyage. L'aperçu des résultats du sondage se concentre essentiellement sur les réponses des personnes ayant une déficience. Il souligne également les données qui ont l'incidence la plus profonde sur les activités de la Direction des transports accessibles de l'Office.

Les tableaux que l'on trouve à la fin de ce rapport présentent certaines données sous forme graphique. Toutes les principales données sont présentées sous forme narrative dans ce rapport. Des données de tableaux non publiés sont également utilisées dans la partie descriptive pour apporter des précisions supplémentaires sur des questions soulevées dans ce sondage.

3.2 Raison d'être de l'échantillonnage

Lorsqu'on consulte les données des tableaux, le nombre total de cas (#) (p. ex. les dénominateurs) utilisé dans l'analyse varie pour chaque question étant donné que certains répondants n'ont pas répondu à toutes les questions. On a donc supprimé les non-réponses du dénominateur au moment de calculer les pourcentages (%). Par ailleurs, il était possible de donner plus d'une réponse à certaines questions, ce qui fait que le nombre de personnes ayant répondu à ces questions est supérieur au nombre de répondants (lorsque les répondants ont coché des déficiences ou des aides multiples).

Il en résulte que certains besoins recensés par certains sous-groupes de répondants n'ont peut-être pas de raison d'être. Par exemple, les résultats peuvent indiquer que les répondants qui sont à la fois sourds et à mobilité réduite ont besoin d'assistance pour monter à bord de l'avion. Dans cet exemple, le besoin particulier d'assistance a été compilé pour chaque déficience, même s'il n'a sans doute rien à voir avec la surdité.

3.3 Profil des voyageurs

Comme nous l'avons vu plus haut, 65 % des répondants (1 120) ont indiqué qu'ils avaient une déficience. Le tableau 3 donne une ventilation de l'échantillon de répondants ayant une déficience qui ont répondu au questionnaire. D'autres données révèlent que, des 1 120 répondants ayant une déficience, 448 (40 %) ont déclaré avoir des déficiences multiples, et ils sont donc comptabilisés plus d'une fois dans les questions sur les déficiences.

Des 1 716 répondants, 1 301 (82 %) étaient âgés d'au moins 65 ans. Parmi ceux-ci, 65 % (849) ont déclaré avoir un certain type de déficience et 49 % ont affirmé utiliser une aide ou un dispositif technique pour leurs voyages.

VOIR TABLEAU 3 (p. 49)

Même si les personnes ayant une déficience « non apparente » sont plus difficiles à reconnaître, la proportion de répondants appartenant aux diverses catégories de déficience est à peu près la même que celle déterminée par Statistique Canada dans l'ESLA de 1991, à une exception près : les données de l'ESLA révèlent que 50 % des personnes ayant une déficience ont une agilité réduite, contre 8 % pour le sondage réalisé par l'Office. Comme explication possible, on peut supposer que les responsables de l'ESLA qui ont mené les entrevues téléphoniques auraient incité les répondants atteints d'arthrite, par exemple, à désigner cette condition comme une « Agilité réduite ». Le sondage réalisé par l'Office n'a pas pu apporter un tel correctif vu que 97 % des questionnaires ont été reçus par la poste.

Certains répondants n'ont pas déclaré une catégorie de déficience pour eux-mêmes, même s'ils ont mentionné une limitation fonctionnelle ou des besoins particuliers ayant trait à leurs déplacements. Le sondage n'a pas recensé une catégorie de déficience pour ces répondants même si, par exemple, ceux-ci ont déclaré qu'ils étaient atteints de la maladie de Parkinson, sans pour autant associer une déficience particulière à cet état.

3.4 Aides et appareils utilisés par les voyageurs ayant une déficience

En plus de déterminer les types de déficience des voyageurs, le sondage a permis de reconnaître les aides ou les appareils utilisés par les répondants lorsqu'ils prennent l'avion. Les réponses à cette question permettent de juger de la gravité de la déficience des répondants et offrent également une analyse plus en profondeur des besoins propres aux différentes catégories de déficiences. On a donc réussi à brosser un meilleur portrait des voyageurs qui ont répondu au sondage et des besoins liés à leur déficience.

VOIR TABLEAU 4 (p. 50)

Les béquilles, les marchettes et les cannes (à l'exclusion des cannes blanches) sont la catégorie d'aide la plus couramment utilisée : 333 répondants (30 %) représentant tous les groupes de déficiences utilisaient ce type d'aide. Les fauteuils roulants manuels étaient utilisés par 252 répondants (23 %) et les aides auditives, par 200 répondants (18 %).

3.5 Utilisation d'aides et d'appareils selon la déficience

Mobilité réduite – Les voyageurs à mobilité réduite représentent 63 % des 1 120 répondants ayant une déficience (tableau 3). Des 706 répondants, 29 (4 %) utilisent un triporteur, 226 (32 %) un fauteuil roulant manuel, 9 (1 %) un fauteuil roulant électrique, 310 (44 %) des béquilles, une marchette ou une canne, et 27 (4 %) une orthèse ou une prothèse. Environ 137 répondants (19 %) à mobilité réduite n'utilisaient ni aide ni appareil pour voyager, certains en utilisaient plus d'un et d'autres qui utilisaient des « aides techniques » n'ont pas précisé s'ils avaient une mobilité réduite en tant que telle (la plupart ont déclaré qu'ils avaient un autre type de déficience ou de condition physique).

Agilité réduite – Les répondants à agilité réduite représentent 8 % des répondants ayant une déficience. Des 86 répondants appartenant à cette catégorie, 31 (36 %) utilisaient un fauteuil roulant manuel et 33 (38 %), des béquilles, une marchette ou une canne. Quatorze pour cent (14 %) de ces voyageurs n'utilisaient ni appareil ni aide.

Déficience visuelle – Les 23 répondants aveugles et les 103 malvoyants représentent 11 % des répondants ayant une déficience. Des 126 personnes ayant une déficience visuelle, 23 (18 %) utilisaient une canne blanche, 9 (7 %), une aide optique autre que des lunettes ou des lentilles de contact, et 6 (5 %), un chien-guide. Trente (30) de ces répondants (24 %) ont déclaré qu'ils n'utilisaient ni aide ni appareil.

Déficience auditive – Les 37 répondants qui sont sourds et les 350 malentendants représentent 35 % des répondants ayant une déficience. Dix-neuf (19) des répondants sourds (51 %) et 162 des

répondants malentendants utilisent une prothèse auditive. Des 387 répondants ayant une déficience auditive, 105 (27 %) ont déclaré utiliser ni aide ni appareil pour leurs voyages.

Autres déficiences – Dix (10) voyageurs ont déclaré avoir un trouble d'apprentissage, 223 un problème respiratoire ou cardiaque et 133 une déficience ou d'un état de santé autre que ceux qui sont indiqués dans les catégories de réponses (comme la maladie de Parkinson, une infirmité motrice cérébrale, l'arthrite, l'asthme et d'autres états physiques).

3.6 Données démographiques

Les personnes âgées (de 65 ans et plus) représentent 81 % des répondants ayant une déficience. Les personnes de 15 à 64 ans d'âge représentent 19 % des répondants. Trois (3) répondants seulement avaient moins de 15 ans.

L'immense majorité des répondants (62 %) ayant une déficience étaient des femmes et 3 % se sont identifiés comme des couples. Un plus grand nombre de femmes que d'hommes ont participé au sondage. Cela s'explique sans doute par le fait que, lorsque les couples ont été abordés aux aéroports pour répondre à un questionnaire, les femmes étaient plus enclines à en prendre un que les hommes.

L'échantillon de répondants ayant une déficience comprend des résidents de toutes les provinces et des territoires (à l'exception du Nunavut) de même que 86 répondants (8 %) originaires d'autres pays. La grande majorité des répondants sont résidents des cinq provinces (Nouvelle-Écosse, Québec, Ontario, Alberta et Colombie-Britannique) où le sondage a été réalisé.

3.7 Données sur les voyages

Près de la moitié (48 %) des répondants ayant une déficience prennent l'avion deux à quatre fois par an. Les voyageurs peu fréquents (une fois par an ou moins) représentent 38 % des voyageurs ayant une déficience et englobent 5 des 9 répondants qui utilisent un fauteuil roulant

électrique et 44 % des 103 personnes malvoyantes. Les voyageurs fréquents (qui prennent l'avion au moins cinq fois par an) représentent 14 % des répondants et englobent 8 des 23 personnes aveugles et 19 % des 86 répondants à agilité réduite. Les personnes sourdes sont moins nombreuses à voyager fréquemment, à peine 2 répondants sur 37 prenant l'avion au moins cinq fois par an.

Près de la moitié (49 %) des personnes ayant une déficience qui ont répondu au questionnaire ne voyagent pas plus souvent faute de besoin. Des 536 autres répondants, 70 % ont mentionné les coûts comme facteur limitatif, 12 % ont déclaré avoir des craintes que leurs besoins ne soient pas satisfaits, 5 % ont fait état de services insatisfaisants par le passé et 2 % ont fait état de matériel insatisfaisant par le passé.

Près du tiers des répondants ayant une déficience (32 %) effectuaient un voyage de courte durée (d'au plus sept jours) et la durée du voyage la plus courante était de plus de deux semaines. Aucune tendance ne s'est dégagée de la durée du voyage par rapport aux diverses déficiences. À peu près la moitié des vols ne nécessitaient pas un changement d'appareil, tandis que 37 % des répondants ont fait une escale et 14 % plus d'une escale. À nouveau, la réponse générale à cette question n'a permis de dégager aucune tendance particulière.

On a interrogé les répondants sur la dimension de l'avion à bord duquel ils avaient voyagé. Les voyageurs utilisant un fauteuil roulant manuel ou électrique avaient au moins autant de chances d'avoir pris un petit aéronef que le répondant moyen. Fait intéressant, 6 des 44 répondants utilisant un triporteur ou un fauteuil roulant électrique ont voyagé à bord d'un petit appareil, en dépit des facteurs limitatifs de ces aéronefs. Les données n'indiquent pas que les voyageurs ayant différentes déficiences ou nécessitant du matériel différent évitent de voyager à bord de petits avions pour être sûrs d'avoir accès à des aménagements qu'on ne retrouve qu'à bord des plus gros appareils.

La forte majorité des répondants (83 %) prennent l'avion dans un but d'agrément, soit pour rendre visite à des parents ou des amis, soit pour prendre des vacances. Les affaires et les raisons d'ordre médical

figuraient pour 6 % et 2 % respectivement de la raison des déplacements.

3.8 Accompagnateurs et autres formes d'aide personnelle

Des 496 répondants à cette question, 437 (88 %) ont déclaré avoir besoin de l'aide d'un accompagnateur ou d'une autre forme d'aide personnelle durant leur voyage. La nature de cette aide ou le lien entre l'accompagnateur ou l'assistant et le voyageur (p. ex. employé du transporteur, professionnel de la santé, membre de la famille, etc.) n'était pas spécifié dans le questionnaire. On ne sait donc pas si les répondants ont eu recours aux services d'un accompagnateur à plein temps ou « agréé » fournissant des services personnels, ou s'ils voyageaient avec un conjoint, un membre de leur famille ou un ami qui les aidait à ranger et à récupérer leurs bagages à main ou à pousser leur fauteuil roulant manuel jusqu'à la porte d'embarquement, ou encore si c'est un employé du transporteur aérien qui offrait ce type d'aide.

Seize (16) des 23 personnes aveugles et 5 des 10 répondants ayant un trouble d'apprentissage ont déclaré avoir besoin de l'aide d'un accompagnateur ou d'une autre personne. Aucune tendance importante ne s'est dégagée quant au besoin de ce type de service parmi les sous-groupes de répondants ayant une déficience.

3.9 Données relatives aux réservations

La plupart des répondants ayant une déficience (66 %) ont réservé leur billet par l'entremise d'un agent de voyages et un peu moins du quart (23 %) directement auprès du transporteur. Environ la moitié (52 %) se sont identifiés comme ayant une déficience lorsqu'ils ont réservé leur billet d'avion, ce qui représente 58 % de toutes les déficiences (étant donné que certains répondants ont plus d'une déficience). Les voyageurs aveugles (20 sur 23) ou ayant un trouble d'apprentissage (7 sur 10), ou encore à agilité (59 sur 85) ou à mobilité (67 %) réduites, étaient plus nombreux à s'identifier que les voyageurs malentendants (39 %), ayant un problème respiratoire ou cardiaque (48 %), ou qui sont sourds (17 sur 35).

Les personnes d'au moins 65 ans ayant une déficience étaient nettement moins nombreuses à s'identifier comme telles que les répondants de moins de 65 ans. À peine 50 % des personnes âgées ayant une déficience se sont identifiées comme telles auprès de l'agent de réservation, contre 61 % des répondants de moins de 65 ans.

Quarante-quatre pour cent (44 %) des répondants ayant une déficience ont déclaré avoir besoin de services supplémentaires du transporteur aérien pour répondre à leurs besoins. Cela englobe 17 des 22 voyageurs aveugles, 6 des 10 répondants ayant un trouble d'apprentissage, 59 % des voyageurs à agilité réduite, 57 % des voyageurs à mobilité réduite, 51 % des voyageurs malvoyants, 17 des 35 voyageurs sourds et 33 % des voyageurs malentendants.

Les répondants ont évalué dans quelle mesure leur agent de réservation connaissait les services offerts par le transporteur aérien pour répondre à leurs besoins. En général, les répondants ont déclaré n'avoir pas vraiment éprouvé de problème à obtenir de leur agent de réservation des renseignements sur les services qui leur étaient accessibles.

3.10 Accessibilité des aéroports

Le questionnaire posait une série de questions sur l'accessibilité de l'aéroport où on l'avait distribué.

3.10.1 Trajet de l'entrée de l'aérogare au comptoir d'enregistrement

Quatre-vingt-huit pour cent (88 %) des personnes ayant une déficience n'ont pas éprouvé de difficulté majeure à se rendre de l'entrée de l'aérogare jusqu'au comptoir d'enregistrement. Les plus importantes difficultés ont été éprouvées à l'aéroport de Toronto (20 %) et à l'aéroport de Montréal (16 %). C'est le plus petit des aéroports visés par le sondage (Halifax) qui présentait le moins de difficultés (8 %). Les répondants souffrant d'un problème respiratoire ou cardiaque étaient les plus nombreux à avoir de la difficulté à se rendre de l'entrée de

l'aérogare au comptoir d'enregistrement. Dix-sept pour cent (17 %) de ce sous-groupe ont répondu « pas du tout » ou « très peu », contre 15 % des personnes à agilité réduite et de celles utilisant des béquilles, une marchette ou une canne.

3.10.2 Communications dans l'aéroport

L'accessibilité des communications dans l'aéroport a également été évaluée. Les renseignements diffusés par le système de diffusion publique semblent moins accessibles que les écrans d'affichage des vols, tandis que les panneaux de signalisation se sont révélés les moins problématiques.

VOIR TABLEAU 5 (p. 51)

Les **systèmes de diffusion publique** ont posé des problèmes dans les six aéroports, car 32 % des répondants ayant une déficience ont déclaré que les annonces n'étaient pas faciles à comprendre (en répondant « pas du tout » ou « très peu ») : 23 % ont déclaré que les annonces étaient difficiles à comprendre à l'aéroport de Montréal et 37 % à l'aéroport de Toronto. Les personnes ayant une déficience auditive sont celles qui ont eu le plus de difficulté à comprendre les annonces : 47 % des voyageurs malentendants et 53 % des personnes portant une prothèse auditive ont affirmé avoir eu du mal à comprendre les annonces. Ce même problème a été éprouvé par 30 % des 693 répondants à mobilité ou à agilité réduites.

Les **écrans d'affichage des vols** étaient plus accessibles, vu que 88 % des répondants ayant une déficience ont jugé qu'ils étaient faciles à lire. L'aéroport d'Ottawa (5 %) est celui qui pose le moins de problèmes à cet égard et l'aéroport de Toronto, celui qui en pose le plus (18 %). Comme on pouvait s'y attendre, les écrans d'affichage des vols étaient difficiles à lire pour 37 % des personnes ayant une déficience visuelle et pour 13 des 29 répondants utilisant une aide visuelle (aide optique, canne blanche, animal aidant). Par ailleurs, ce même problème a été éprouvé par 14 % des répondants à mobilité ou à agilité réduites.

Les **panneaux de signalisation** dans les aéroports (indiquant les portes d'embarquement, les téléphones, les toilettes, etc.) se sont révélés le moyen de communication le plus accessible pour 94 % des répondants. Les personnes ayant une déficience visuelle (19 %) ou à agilité réduite (11 %) ont été les plus nombreuses à déclarer que ces panneaux de signalisation leur posaient des problèmes.

3.10.3 Accès aux principales aires de l'aéroport

Les répondants ont évalué les cinq principales aires de l'aéroport : 83 % ont affirmé avoir utilisé les toilettes, 82 % l'aire de récupération des bagages, 58 % le Comptoir d'assistance et 53 % les aires de restauration et les boutiques. Dans l'ensemble, l'aire de récupération des bagages et le Comptoir d'assistance se sont révélés les plus problématiques en matière d'accessibilité.

Sur le plan de l'accessibilité, l'aéroport d'Ottawa se situe au-dessus de la moyenne dans quatre domaines et dans la moyenne en ce qui concerne les toilettes. L'aéroport de Toronto a été jugé inférieur à la moyenne dans les cinq secteurs. Les personnes ayant une déficience visuelle ont systématiquement trouvé les cinq aires moins accessibles que les autres répondants ayant une déficience. Les voyageurs à mobilité ou à agilité réduites ont signalé le même niveau d'accessibilité que les autres répondants. Ainsi, l'utilisation d'une aide technique n'est pas un facteur d'aggravation à cet égard.

VOIR TABLEAU 6 (p. 52)

Aéroport international de Halifax – L'aire de récupération des bagages est celle qui a posé le plus de problèmes aux voyageurs à l'aéroport de Halifax, où 11 % des personnes ayant une déficience ont jugé cette zone difficile d'accès; 9 % des voyageurs ont accordé une cote défavorable aux boutiques et aux aires de restauration, tandis que respectivement 7 % et 6 % ont déclaré que les toilettes et le Comptoir d'assistance étaient difficiles d'accès. Le Comptoir d'assistance à cet aéroport a obtenu les meilleures notes en matière d'accessibilité parmi les six aéroports étudiés.

Aéroport international de Montréal (Dorval) – L'aire de récupération des bagages (18 % – la plus mal cotée de tous les aéroports) et le Comptoir d'assistance (17 %) ont été jugés difficiles d'accès à l'aéroport de Dorval (Montréal). Les boutiques ont posé des difficultés d'accès à 8 % des répondants, 7 % ont attribué une mauvaise note aux toilettes à cet égard et 98 % (soit la meilleure note de tous les aéroports) ont déclaré que les aires de restauration étaient facilement accessibles.

Aéroport International d'Ottawa – Cet aéroport s'est révélé le plus accessible de tous les aéroports étudiés; le Comptoir d'assistance a été jugé l'aire la plus difficile d'accès (par 14 % des répondants ayant une déficience), suivi de l'aire de récupération des bagages (8 % – soit la meilleure note des six aéroports). Les toilettes ont posé des problèmes d'accès à 6 % des répondants et les aires de restauration, à 5 %. Les boutiques étaient le secteur le plus accessible (pour 96 % des répondants).

Aéroport international Pearson de Toronto – Le Comptoir d'assistance était l'aire la plus difficilement accessible à l'aéroport de Toronto, 22 % des répondants ayant une déficience ont jugé ce secteur « très peu » accessible ou moins encore, suivi de l'aire de récupération des bagages (17 %) et des aires de restauration (12 %). Les aires de restauration et le Comptoir d'assistance ont été les installations les plus mal cotées parmi les six aéroports. Les boutiques et les toilettes ont semblé difficiles d'accès respectivement à 9 % et à 7 % des voyageurs ayant une déficience.

Aéroport international de Calgary – Quinze pour cent (15 %) des répondants ayant une déficience ont affirmé que le Comptoir d'assistance était l'aire la moins accessible de l'aéroport de Calgary. L'aire de récupération des bagages a posé des difficultés d'accès à 12 % des répondants, alors que 7 % ont mal jugé les aires de restauration. Les deux autres aires ont obtenu une note supérieure à la moyenne de l'ensemble des aéroports : respectivement 95 % et 96 % ont jugé que les toilettes et les boutiques étaient accessibles. Les boutiques et les toilettes à cet aéroport étaient plus accessibles que dans n'importe lequel des autres aéroports.

Aéroport international de Vancouver – L'aire de récupération des bagages a été jugée l'aire la plus difficile d'accès à l'aéroport de Vancouver (14 % des répondants ayant une déficience), suivie du Comptoir d'assistance (12 %), des toilettes (7 %) et des boutiques (6 %). Ce sont les aires de restauration qui ont présenté le moins d'obstacles à cet aéroport, comme l'atteste le fait que 98 % des répondants ont jugé qu'elles étaient accessibles.

3.11 Enregistrement

Transmission des renseignements – Cette section se concentre sur la transmission de renseignements clés entre le personnel des transporteurs aériens et les voyageurs. En particulier, on a voulu savoir si les renseignements relatifs aux demandes spéciales formulées au moment de la réservation étaient bien transmis au personnel des comptoirs d'enregistrement. Dix-neuf pour cent (19 %) des répondants ayant une déficience ont déclaré que cela laissait beaucoup à désirer.

Le manque de communication à ce niveau peut être à l'origine des problèmes éprouvés par de nombreux passagers ultérieurement au cours de leur voyage. Les personnes à agilité réduite sont les plus nombreuses à avoir attribué une mauvaise note à la transmission des renseignements (15 répondants sur 58) alors que les personnes ayant une déficience sensorielle (auditive, visuelle) ont affirmé avoir éprouvé des problèmes dans 20 % des cas.

Sept (7) des 32 répondants qui utilisent une aide visuelle ont déclaré que ces communications étaient médiocres. Le meilleur résultat a été affiché par les personnes qui utilisent un fauteuil roulant manuel, car seulement 15 % ont affirmé que les renseignements avaient été « très peu » ou « pas du tout » transmis au personnel d'enregistrement.

Connaissance des services offerts par les transporteurs – On a demandé aux répondants dans quelle mesure les préposés à l'enregistrement connaissaient les services offerts par le transporteur aérien pour répondre à leurs besoins, et 92 % ont affirmé que ces

derniers étaient au courant de ces services. La difficulté majeure à cet égard a été éprouvée par 7 des 37 répondants qui utilisent une aide visuelle et par 12 des 63 voyageurs qui utilisent un triporteur ou un fauteuil roulant électrique, ou encore une orthèse ou une prothèse, qui ont attribué une mauvaise note aux préposés à l'enregistrement. Les répondants qui utilisent une prothèse auditive (6 %) et ceux qui utilisent un fauteuil roulant manuel (7 %) ont été les moins nombreux à éprouver des difficultés à cet égard.

Assistance à l'enregistrement – La grande majorité des répondants ayant une déficience (91 %) ont affirmé que l'assistance qui leur a été fournie par les préposés à l'enregistrement a répondu « moyennement » ou mieux encore à leurs besoins. Parmi les insatisfaits, 7 des 39 répondants qui utilisent une aide visuelle, 7 des 41 personnes qui utilisent un triporteur ou un fauteuil roulant électrique et 14 % des répondants à agilité réduite ont déclaré que l'assistance fournie ne répondait pas à leurs besoins.

3.12 Embarquement

Quarante-quatre pour cent (44 %) des répondants ont déclaré qu'ils avaient eu besoin d'aide pour se rendre jusqu'à l'aire d'embarquement et le tiers pour monter à bord de l'avion et pour ranger et récupérer leurs bagages. Les personnes ayant une déficience auditive ont été les moins nombreuses à demander de l'aide au moment de l'embarquement.

VOIR TABLEAU 7 (p. 53)

Déplacement vers l'aire d'embarquement – L'échantillon réduit de personnes ayant des troubles d'apprentissage (8 sur 10) est celui qui a nécessité le plus d'assistance pour se rendre à l'aire d'embarquement, suivi de 15 des 23 répondants aveugles, de 65 % des personnes à agilité réduite et de 58 % des voyageurs à mobilité réduite. Dans l'ensemble, 78 % des personnes en fauteuil roulant ont demandé ce type de service. Jusqu'à 12 % des voyageurs ayant une déficience ont estimé que le service fourni était médiocre.

Embarquement dans l'aéronef – Les répondants à agilité réduite (60 %), 14 des 23 personnes aveugles et 6 des 10 personnes ayant des troubles d'apprentissage ont été pratiquement deux fois plus nombreux à demander de l'aide pour monter à bord de l'avion que les autres voyageurs ayant une déficience. Sur l'ensemble des services d'embarquement, l'assistance pour monter dans l'avion est celle qui a reçu la meilleure note (91 %).

Rangement et récupération des bagages – Les trois groupes qui ont le plus souvent demandé de l'aide pour ranger et récupérer leurs bagages étaient : les répondants utilisant une aide optique (63 %), les passagers à agilité réduite (62 %) et les personnes utilisant un fauteuil roulant manuel (56 %). De ceux qui ont demandé de l'aide pour leurs bagages, 15 % ont déclaré que l'assistance fournie était loin de satisfaire leurs besoins. Il s'agit donc du service d'aide à l'embarquement le plus problématique signalé dans ce sondage.

Formation du personnel responsable de l'embarquement – Les répondants ayant une déficience ont été invités à dire dans quelle mesure le personnel responsable de l'embarquement connaissait les procédures pour les aider à monter à bord de l'avion : 95 % ont déclaré que le personnel avait une connaissance moyenne des procédures du transporteur pour leur venir en aide. De ceux qui ont attribué une mauvaise note, les répondants utilisant une orthèse ou une prothèse (5 sur 24) et ceux utilisant un triporteur (5 sur 31) ont été les plus nombreux à juger que le personnel connaissait mal ces procédures.

3.13 Attribution des sièges

Environ 24 % des voyageurs ayant une déficience ont affirmé avoir demandé un siège adapté à leurs besoins, ce qui comprend 31 % des 521 voyageurs qui se sont identifiés comme ayant une déficience. Les répondants utilisant une aide optique (20 sur 43) et ceux qui utilisent un triporteur ou un fauteuil roulant électrique (12 sur 44) ont été les plus nombreux à demander un siège adapté à leurs besoins. Les personnes ayant une déficience auditive ont été les moins nombreuses (21 %) à demander un tel siège.

VOIR TABLEAU 8 (p. 54)

VOIR TABLEAU 9 (p. 55)

Siège doté d'un accoudoir amovible – À peine 10 % de tous les voyageurs ayant une déficience qui ont répondu à cette question ont demandé un siège pourvu d'un accoudoir amovible, ce qui en fait la caractéristique la moins souvent demandée. Ce type de demande a été satisfait dans 76 % des cas.

Espace supplémentaire pour les jambes – Les demandes visant un siège offrant de l'espace supplémentaire pour les jambes (siège près d'une cloison) ont été les plus courantes, vu que 49 % des 239 passagers ayant une déficience qui ont répondu à cette question ont demandé ce type d'aménagement. Cette demande est celle qui a été le moins souvent satisfaite, 33 % des passagers ayant formulé ce genre de demande n'ayant pas bénéficié d'un tel siège.

Siège situé près de l'entrée – La deuxième demande la plus courante concernait un siège situé près de l'entrée : 38 % des 212 répondants qui ont répondu à la question ont demandé cette caractéristique et 30 % ne l'ont pas obtenue. Par ailleurs, 49 % des répondants qui utilisent un triporteur ou un fauteuil roulant et qui ont répondu à cette question ont demandé ce type d'aménagement, qui leur a été fourni dans 75 % des cas.

Siège situé près des toilettes – Cinquante-quatre (54) des 200 répondants ont demandé un siège situé près des toilettes et 40 se sont vu attribuer un tel siège, ce qui fait de ce type de demande celui qui est le plus souvent honoré par les transporteurs.

Autres demandes – Soixante-quatre pour cent (64 %) des personnes ayant une déficience ont déclaré avoir formulé une demande de siège ayant des caractéristiques autres que celles qui sont visées ci-dessus, et 87 % se sont vu attribuer le siège qu'elles avaient demandé.

3.14 Services en vol

Annonces en cours de vol – La transmission des annonces à bord est nettement supérieure à ce qu'elle est dans les aéroports, 15 % à peine des répondants ayant une déficience affirmant que les annonces faites en vol étaient pour eux difficiles à comprendre. Ce sont les voyageurs ayant une déficience sensorielle qui éprouvent le plus de difficultés à cet égard : à savoir 27 % de ceux qui sont sourds ou malentendants et 19 % de ceux qui sont aveugles ou malvoyants.

Assistance à bord – Les voyageurs ont été interrogés sur l'usage qu'ils avaient fait des services à bord pour répondre à leurs besoins et leur niveau de satisfaction à cet égard : par exemple, qu'on leur explique les caractéristiques de l'avion et leur emplacement, qu'on leur fournisse de l'aide pour se rendre aux toilettes et regagner leur siège, qu'on les aide à couper leurs aliments ou qu'on leur décrive la présentation du repas.

Le type d'assistance le plus courant (6 %) demandé par les répondants qui ont répondu à cette question portait sur l'aide requise pour se rendre aux toilettes de l'avion et en revenir. C'est également le type d'aide dont les passagers sont le plus souvent satisfaits, 39 des 44 répondants affirmant que l'aide fournie avait répondu « moyennement » ou mieux encore à leurs besoins .

À peine moins de 4 % des passagers ayant une déficience ont déclaré avoir besoin d'aide pour leurs repas. Vingt et un (21) des 26 répondants se sont dits satisfaits de l'aide qui leur avait été fournie à cet égard, alors que 5 qui avaient demandé de l'aide pour leurs repas ont indiqué que leurs besoins avaient été « très peu » ou « pas du tout » satisfaits.

Alors qu'à peine 32 (3 %) répondants ayant une déficience ont demandé qu'on leur décrive les principales caractéristiques de l'avion, il s'agit d'un élément très important pour ceux qui en font la demande, car cela contribue à accroître leur autonomie et leur orientation par rapport aux aménagements de l'appareil : 25 des 31 passagers qui ont répondu à cette question se sont dits satisfaits du service reçu.

Questions sur les besoins des passagers – Quarante-cinq pour cent (45 %) des voyageurs ayant une déficience qui ont répondu à cette question ont déclaré que les agents de bord s'étaient enquis de leurs besoins en cours de vol. Ce service doit être fourni à la demande des passagers. Le sondage ne permet pas de savoir si ce service a été sollicité par les répondants.

Les passagers aveugles sont plus nombreux que les autres (12 sur 17) à se voir poser des questions sur leurs besoins par les agents de bord. Par ailleurs, les personnes ayant une déficience qui s'étaient identifiées comme telles ont été plus nombreuses (48 %) à obtenir ce type de service que les passagers qui ne s'étaient pas identifiés (41 %).

Satisfaction à l'égard des services fournis par les agents de bord – La satisfaction à l'égard de l'aide fournie par les agents de bord est très élevée, puisque 95 % des passagers ayant une déficience ont affirmé que cette aide avait répondu à leurs besoins. Les personnes ayant une déficience visuelle ont été plus nombreuses (10 %) que les autres à affirmer que ce type d'aide n'a pas répondu à leurs besoins.

3.15 Équipements

Rares sont les passagers qui sont conscients des équipements que les transporteurs mettent à leur disposition et qui les utilisent, et pas moins de 81 % des répondants ont affirmé ne pas savoir si certains équipements ou caractéristiques étaient accessibles à bord de l'avion. La plupart des répondants ayant une déficience (entre 77 % et 86 %) n'étaient pas au courant de (ou n'ont pas remarqué) la présence des caractéristiques que l'on peut trouver à bord des avions, soit parce qu'elles n'avaient pas de rapport avec leurs besoins, soit parce qu'ils ne savaient pas à quel type de caractéristiques s'attendre, soit encore parce qu'ils ne se sont pas servis des équipements en question.

Parmi ceux qui étaient au courant des caractéristiques d'accessibilité que l'on trouve à bord des avions, 68 % ont déclaré que leur avion était équipé d'indicateurs tactiles de rangée, 57 % que les toilettes de l'avion

étaient munies des caractéristiques d'accessibilité dont ils avaient besoin, 29 % que l'avion était équipé d'un fauteuil roulant de bord et 15 % que l'avion était équipé de toilettes accessibles au fauteuil roulant de bord.

VOIR TABLEAU 10 (p. 56)

Parmi ceux qui ont répondu qu'ils étaient au courant des équipements mentionnés et qu'ils les ont utilisés, beaucoup se sont dits satisfaits de la mesure dans laquelle les équipements ont répondu à leurs besoins. Les caractéristiques des toilettes ont répondu aux besoins des répondants dans 97 % des cas, et l'accessibilité des toilettes, dans 93 % des cas.

VOIR TABLEAU 11 (p. 57)

3.16 Débarquement

Aide nécessaire pour quitter l'avion – Après l'atterrissage et sur demande, le transporteur est tenu de fournir assistance aux personnes ayant une déficience pour leur permettre de se rendre dans les aires publiques de l'aéroport ou pour rencontrer le représentant d'un autre transporteur. De ceux qui ont répondu à cette question, 44 % ont eu besoin d'aide pour se rendre dans l'aire publique de l'aéroport et 15 % pour rencontrer le représentant d'un autre transporteur. Les voyageurs qui s'étaient identifiés comme ayant une déficience étaient beaucoup plus nombreux à avoir besoin d'aide pour ces deux activités (respectivement 75 % et 26 %) que ceux qui ne s'étaient pas identifiés (15 % et 7 %).

VOIR TABLEAU 12 (p. 58)

Des voyageurs qui ont répondu à cette question, les deux groupes suivants ont été plus nombreux à demander de l'aide pour se rendre dans les aires publiques de l'aéroport : les personnes qui utilisent une aide optique (23 sur 36), de même que celles qui utilisent un triporteur, un fauteuil roulant manuel ou un fauteuil roulant électrique (84 %). Ce

dernier groupe (triporteur, fauteuil roulant manuel, fauteuil roulant électrique) était également plus susceptible de demander de l'aide pour rencontrer le représentant d'un autre transporteur (26 %).

Satisfaction à l'égard de l'aide fournie au moment du débarquement – Douze pour cent (12 %) des répondants qui ont bénéficié d'aide pour se rendre dans les aires publiques de l'aéroport ont déclaré que l'aide fournie n'avait pas répondu à leurs besoins, et 13 % de ceux qui ont obtenu de l'aide pour rencontrer le représentant d'un autre transporteur ont abondé dans le même sens.

3.17 Transport terrestre

Des services de transport terrestre étudiés, ce sont les taxis (13 %) et les navettes accessibles (12 %) qui sont les moyens de transport public les plus couramment empruntés par les personnes ayant une déficience, alors que les autobus urbains accessibles (2 %) sont les moins utilisés. Par ailleurs, 19 % des répondants ont emprunté un autre type de moyen de transport terrestre. Les personnes à agilité réduite étaient les plus nombreuses (57 %) à emprunter l'un de ces quatre moyens de transport, suivies par 21 des 37 répondants sourds et par 53 % des personnes utilisant un triporteur, un fauteuil roulant manuel ou un fauteuil roulant électrique. Les personnes malentendantes ont été les moins nombreuses (40 %) à se prévaloir de l'un de ces services, suivies des personnes ayant une déficience visuelle (41 %).

VOIR TABLEAU 13 (p. 59)

Les répondants se sont dits le plus satisfaits des taxis accessibles (90 %). Les navettes accessibles ont écopé d'une mauvaise évaluation dans 15 % des cas. Ce sont les autobus urbains accessibles qui ont suscité le plus de mécontentement, puisque 4 des 19 répondants ayant une déficience ont déclaré qu'ils avaient « très peu » répondu à leurs besoin, ou moins encore.

3.18 Services pour les voyageurs accompagnés d'un animal aidant

Une partie du questionnaire était destinée aux personnes qui voyagent avec un animal aidant. Seulement 5 répondants ont répondu à cette partie, ce qui représente un échantillon insuffisant pour tirer la moindre conclusion. Il n'en reste pas moins que leurs réponses permettent de mieux comprendre les difficultés auxquelles ils font face.

Espace destiné à l'animal aidant – Quatre (4) des 5 personnes interrogées qui voyageaient accompagnées d'un animal aidant ont déclaré qu'on avait permis à celui-ci de rester couché sur le plancher au pied de leur siège. Tous les répondants, y compris celui dont on n'avait pas permis au chien de le faire, ont déclaré qu'il y avait suffisamment d'espace pour leur animal aidant. Un répondant affirme ne plus voyager en avion avec son chien-guide étant donné que les sièges près d'une cloison (qui offrent davantage d'espace pour les jambes) sont difficiles à obtenir et sont « rarement garantis ».

Trois (3) répondants sur 4 ont affirmé qu'il n'était pas facile d'avoir accès, à l'aérogare, à un endroit où leur chien puisse faire ses besoins. Ce type d'élément est celui qui a été jugé important par les répondants qui ont pris part aux groupes de discussion avant le sondage, mais qui n'est visé par aucun des codes ou des règlements de l'Office.

Expérience générale des répondants accompagnés d'un animal aidant – L'échantillon de répondants qui ont répondu à cette question est trop restreint pour en tirer des conclusions. Les réponses concordent toutefois avec les preuves anecdotiques dont dispose l'Office des transports du Canada.

3.19 Médias substituts

L'échantillon des personnes qui ont répondu à cette question est également trop restreint pour en tirer des conclusions. Les répondants déclarent avoir demandé à 24 reprises des documents sur des supports de substitution comme le braille, les gros caractères, une audio cassette

ou une disquette informatique. Six (6) des 8 répondants qui ont demandé la confirmation de leurs services en vol sur un média substitut l'ont reçue. Sept (7) des 8 personnes qui ont demandé leur itinéraire de voyage sur un média substitut l'ont obtenu. Cinq (5) voyageurs ont demandé une carte de consignes passagers sur un média substitut et 4 en ont reçu une. Les répondants ont affirmé que ces demandes avaient été honorées dans 19 cas sur 24.

VOIR TABLEAU 14 (p. 60)

3.20 Services destinés aux personnes ayant une déficience auditive

Les questions de cette partie portaient sur l'accès à des services et à des équipements ATS (téléscripteur) et sur la présence de crayons et de blocs-notes aux principaux points de contact avec le personnel du transporteur et de l'aéroport.

Lignes ATS pour les réservations et à l'aéroport – L'échantillon de personnes qui ont répondu à la question sur la présence d'ATS pour faire leurs réservations ou à l'aéroport est trop restreint pour pouvoir en tirer des conclusions. Toutefois, 10 répondants ont indiqué qu'il y avait un numéro ATS pour faire leurs réservations, 10 ont affirmé qu'il n'y en avait pas et 19 ne savaient pas. Une (1) personne malentendante sur 350, et 2 personnes sourdes sur 37 ont indiqué qu'elles avaient eu besoin d'un ATS à l'aéroport. Ces trois répondants ont indiqué que ce type de matériel n'était pas disponible.

Crayons et blocs-notes aux principaux points de contact – La plupart des répondants ayant une déficience auditive ignoraient si des crayons et des blocs-notes étaient disponibles aux principaux points de contact avec le personnel. Treize (13) personnes ont mentionné qu'il y avait bien un crayon et un bloc-notes au guichet d'information de l'aéroport et au comptoir d'enregistrement, 4 ont répondu qu'il y en avait à la porte d'embarquement et 5 qu'il y en avait à bord de l'avion. À nouveau, l'échantillon de répondants à cette question est trop restreint pour pouvoir en tirer des conclusions.

3.21 Aides à la mobilité

Neuf questions visaient à en savoir plus long sur les services offerts aux personnes qui utilisent une aide à la mobilité lorsqu'elles voyagent. Pour cette partie, les données ont été analysées au sujet du sous-groupe de 253 répondants qui ont répondu aux questions et qui ont indiqué qu'ils utilisaient un triporteur (16), un fauteuil roulant manuel (148), un fauteuil roulant électrique (6), ou des béquilles, une marchette ou une canne (147). Une même personne peut utiliser plus d'une aide à la mobilité au cours d'un voyage.

Aides à la mobilité transportées gratuitement – De ceux qui ont répondu à la première question de cette partie, 97 % qui utilisent une aide à la mobilité ont indiqué que leur aide avait été transportée gratuitement. Parmi les 8 répondants dont l'aide n'a pas été transportée gratuitement, 5 utilisent un fauteuil roulant manuel et 4 des béquilles, une marchette ou une canne. Une (1) de ces 8 personnes voyageait à bord d'un petit aéronef qui n'est pas assujetti aux règlements ou aux codes de pratiques de l'Office.

VOIR TABLEAU 15 (p. 61)

Quatre-vingt-huit (88) des 92 personnes qui utilisent un fauteuil roulant manuel repliable ont précisé qu'elles avaient été autorisées à utiliser leur fauteuil roulant manuel repliable jusqu'à la porte d'embarquement. Dans un des 6 autres cas, l'appareil était un petit avion.

Assistance au transfert sur le fauteuil roulant du transporteur – Au total, 88 répondants (5 qui utilisent un triporteur, 60 un fauteuil roulant manuel, 4 un fauteuil roulant électrique et 45 des béquilles, une marchette ou une canne), soit 52 % de ceux qui ont répondu à cette question, ont déclaré qu'ils avaient eu besoin d'assistance pour être transférés de leur propre aide au fauteuil roulant du transporteur. De ce nombre, 8 % ont déclaré que l'assistance fournie n'avait que « très peu » ou « pas du tout » répondu à leurs besoins.

Environ 69 des 215 répondants (32 %) ont eu besoin d'assistance pour le transfert entre leur fauteuil roulant et leur siège passager. Cela comprend 40 % des 153 répondants qui utilisent un triporteur ou un fauteuil roulant et 24 % des 119 répondants qui utilisent des béquilles, une marchette ou une canne. Quatre-vingt-sept pour cent (87 %) des répondants ont déclaré que ce type d'aide avait répondu à leurs besoins.

Trente-huit (38) des 64 personnes qui se déplacent en fauteuil roulant manuel, de même que 24 des 68 répondants qui utilisent des béquilles, une marchette ou une canne, n'ont pas été autorisés à ranger leur aide dans la cabine de l'avion. Le sondage n'a pas permis de déterminer s'il y avait de l'espace à bord pour le transport des aides à la mobilité et, dans ce cas, si cet espace avait servi au rangement de l'aide à la mobilité d'un autre passager.

Quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) des répondants ont déclaré être moyennement à entièrement satisfaits du démontage et du remontage de leur aide à la mobilité.

Perte ou endommagement des aides à la mobilité – Alors qu'à peine 3 % des répondants ont affirmé que leur aide à la mobilité avait été perdue ou endommagée par le transporteur durant leur voyage, cela représente 18 incidents isolés[1] (1 triporteur, 7 fauteuils roulants manuels et 14 petites aides à la mobilité comme des béquilles, une marchette ou une canne). Dans un seul cas, le transporteur a-t-il offert de remplacer l'aide en question par une aide temporaire et jamais le transporteur n'a offert de remplacer l'aide ou d'en rembourser le coût au passager.

Malheureusement, les données ne sont pas concluantes : les personnes interrogées n'ont pas précisé si le transporteur avait réussi à réparer sur place l'aide endommagée avant de la rendre au passager; pas plus qu'elles ne révèlent si l'aide a été égarée (et non perdue) et remise au voyageur à l'aéroport, au bout d'un certain temps.

---

[1]Certains répondants ont indiqué qu'ils utilisaient plus d'une aide à la mobilité.

3.22 Expérience globale

Sur les personnes qui ont répondu à cette question, 92 % ont déclaré que le transporteur avait respecté leur droit de déterminer le niveau de service dont ils avaient besoin. Parmi les insatisfaits, les personnes malentendantes (10 %) de même que les voyageurs qui utilisent une orthèse ou une prothèse (5 sur 25) étaient plus nombreux à ne pas être satisfaits, de même que ceux qui utilisent des béquilles, une marchette ou une canne et qui ne s'étaient pas identifiés comme ayant une déficience (12 %), contrairement aux 7 % qui s'étaient identifiés comme tel. Les répondants les plus satisfaits étaient ceux qui utilisaient un fauteuil roulant (95 %) et les personnes souffrant d'un problème respiratoire ou cardiaque (94 %).

Réceptivité aux besoins des voyageurs – Huit pour cent (8 %) des voyageurs ayant une déficience ont déclaré que le personnel n'était nullement réceptif à leurs besoins. Les pourcentages et les courbes de réponse suivent ceux qui figurent dans le paragraphe qui précède.

Satisfaction générale – Les personnes qui ont répondu à cette question ont fourni les mêmes renseignements qu'aux deux questions précédentes, puisque 92 % des répondants ont déclaré qu'ils étaient « moyennement » satisfaits ou mieux encore de la façon dont leurs besoins avaient été comblés durant le voyage.

4. OBSTACLES RECENSÉS PAR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

4.1 Personnes à mobilité réduite

Les 706 répondants à mobilité réduite constituent le groupe le plus nombreux de répondants (63 %) à partager une déficience commune. Ils représentent 226 des 252 répondants ayant une déficience qui utilisent un fauteuil roulant manuel et 310 des 333 répondants qui utilisent des béquilles, une marchette ou une canne. Les obstacles auxquels se sont

heurtés les répondants qui utilisent ces deux types d'aide reflètent donc l'expérience des répondants à mobilité réduite.

VOIR TABLEAU 16 (p. 62)

Fauteuils roulants manuels – Des 252 voyageurs qui utilisent un fauteuil roulant manuel, 194 sur 240 ont demandé des services supplémentaires pour subvenir à leurs besoins. Deux cents (200) des 217 répondants (92 %) qui utilisent un fauteuil roulant manuel ont déclaré que leur agent de réservation connaissait les services offerts par le transporteur pour répondre à leurs besoins. De plus, 38 des 64 personnes qui utilisent un fauteuil roulant manuel affirment qu'on ne leur a pas permis de ranger leur aide dans la cabine de l'avion. Les répondants utilisant un fauteuil roulant manuel sont parmi les plus nombreux (64 %) à avoir besoin d'assistance pour embarquer dans l'avion – assistance qui a été fournie à la satisfaction de 144 des 153 répondants (94 %).

Béquilles/marchette/canne – Des 333 voyageurs qui utilisent des béquilles, une marchette ou une canne, 173 ont demandé des services supplémentaires pour répondre à leurs besoins. Deux cent treize (213) des 231 répondants qui utilisent des béquilles, une marchette ou une canne (92 %) ont déclaré que l'agent de réservation était au courant des services offerts par le transporteur pour répondre à leurs besoins, ce qui est inférieur à la moyenne (94 %) de tous les répondants ayant une déficience. Plus du tiers (35 %) de ces voyageurs n'ont pas été autorisés à ranger leur aide dans la cabine de l'avion. Ce groupe était également le plus susceptible de voir leur aide à la mobilité perdue ou endommagée par le transporteur (4 %). C'est également le groupe qui a éprouvé le plus de difficultés (14 %) à se rendre jusqu'à l'aire de récupération des bagages.

4.2 Personnes à agilité réduite

Les 86 répondants à agilité réduite étaient parmi les plus nombreux (24 cas sur 84) à avoir réservé leur vol directement auprès du

transporteur. Ils ont été plus nombreux (15 répondants sur 58) que les autres à éprouver des problèmes dans la transmission de renseignements les concernant entre l'agent de réservation et le personnel préposé à l'enregistrement, ce qui explique sans doute que 9 des 37 demandes d'attribution d'un siège particulier aient été refusées.

4.3 Personnes ayant une déficience visuelle

Alors que les besoins des 23 répondants aveugles étaient généralement plus grands que ceux des 103 répondants malvoyants, ces deux sous-groupes ont souvent mentionné des types de besoins et de problèmes analogues au cours de leur voyage. L'expérience du sous-groupe restreint de voyageurs ayant une déficience visuelle qui utilisent un chien-guide (5) révèle que ces voyageurs sont plus susceptibles de se heurter à des obstacles à leur mobilité que les autres répondants au sondage.

Un pourcentage important des voyageurs ayant une déficience visuelle a éprouvé des difficultés au chapitre de l'accessibilité de l'aéroport. Comme on peut s'y attendre, ils ont éprouvé des difficultés importantes avec les communications écrites figurant sur les écrans d'affichage des vols et les panneaux de signalisation. Les voyageurs malvoyants ont également éprouvé de sérieuses difficultés à comprendre les annonces faites sur le système de diffusion publique aux aéroports (38 % des cas) et à bord de l'avion (20 % des cas). Cela a sans doute un rapport avec l'hypoacousie (perte d'acuité auditive) dont souffrent les personnes ayant des déficiences multiples.

À l'instar de tous les répondants ayant une déficience, les personnes ayant une déficience visuelle ont estimé que le personnel préposé à l'embarquement leur avait été d'un plus grand secours que le personnel affecté au comptoir d'enregistrement et les agents de bord. Les répondants aveugles ont été parmi les plus nombreux à obtenir le siège qu'ils avaient demandé, comme un siège près d'une cloison. Les personnes qui utilisent un animal aidant ont néanmoins éprouvé un certain nombre de problèmes différents à l'embarquement, avec l'attribution d'un siège et au chapitre de l'assistance en cours de vol.

4.4 Personnes ayant une déficience auditive

Les 350 répondants malentendants et le sous-groupe des voyageurs sourds (37) affichent des tendances analogues dans leur expérience de voyage. Comme ils sont moins nombreux à nécessiter des services particuliers, dans l'ensemble ils font état d'un moins grand nombre d'obstacles ou de problèmes que les autres répondants. Un grand nombre de ces répondants ont des déficiences multiples, ce qui explique peut-être pourquoi ils affirment avoir éprouvé plus de difficultés que le répondant moyen à avoir accès non seulement aux communications sonores à l'aéroport, mais également aux communications visuelles. Ils sont également deux fois plus nombreux que les autres à déclarer que les annonces à bord ne sont pas transmises clairement.

Globalement, ces résultats confirment que les communications, aussi bien à l'aéroport qu'en vol, restent problématiques pour les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive.

4.5 Personnes ayant d'autres déficiences

Le profil des répondants qui affirment avoir une déficience autre que celles qui figurent dans le sondage est plutôt diversifié et, à ce titre, les réponses à la plupart des questions fournies par ce sous-groupe suivent le même schéma que celles de tous les répondants.

Les 10 répondants ayant des troubles d'apprentissage ont eu besoin d'assistance à de nombreuses étapes de leur voyage et ont généralement déclaré qu'ils étaient satisfaits des services reçus. Ils ont néanmoins jugé problématique la transmission de renseignements entre l'agent de réservation et le personnel d'enregistrement.

Les répondants atteints d'un problème respiratoire ou cardiaque (223) ont généralement besoin de moins d'assistance durant leur voyage que les autres sous-groupes. Une proportion importante (17 %) a éprouvé des difficultés à se rendre de l'entrée principale de l'aérogare au Comptoir d'enregistrement. Ce sont également les répondants les moins

nombreux à voir le transporteur honorer leur demande d'attribution d'un siège particulier à bord de l'avion.

5. ADULTES AYANT DES DIFFICULTÉS À VOYAGER

5.1 Difficultés à voyager selon le type de déficience

Il est de notoriété publique que l'incidence des déficiences augmente avec l'âge. Selon une étude réalisée en juillet 1995 par Goss Gilroy Inc. et intitulée *Les personnes handicapées et le transport au Canada : un aperçu*, le pourcentage d'adultes qui ont des difficultés à voyager double pratiquement d'une cohorte à la suivante :

- 15 à 34 ans (3,6 %),
- 35 à 54 ans (7,3 %),
- 55 à 64 ans (15,4 %),
- 65 ans et plus (28,3 %).

En 1995, on a recensé près de 3,8 millions de Canadiens ayant une déficience, notamment 2,2 millions de personnes ayant des difficultés à voyager (c.-à-d. ayant une déficience limitant leur capacité à utiliser les services de transport). De ce nombre, 676 000 étaient incapables de se prévaloir des services de transport sur de grandes distances à cause de problèmes de santé : 243 000 de ces personnes étaient confinées à leur résidence, 353 000 autres ne pouvaient pas effectuer un court voyage et 80 000 autres ne pouvaient pas effectuer un long voyage. C'est ainsi que 1,5 million d'adultes ayant une déficience se sont prévalus d'un ou de plusieurs des services de transport suivants pour effectuer de longs trajets et ce, avec plus de difficultés que les autres voyageurs canadiens :

- 715 000 personnes ayant une déficience ont pris l'avion;
- 519 000 autres ont pris un autocar interurbain;
- 440 000 de plus ont emprunté un traversier;
- 168 000 personnes ayant une déficience ont pris le train.

5.2 Les difficultés à voyager et le transport aérien

L'étude de Goss Gilroy a donc établi que, parmi les 1,5 million d'adultes qui ont de la difficulté à voyager, 715 000 ont voyagé en avion en 1995. Les adultes ayant des difficultés à voyager présentaient les caractéristiques suivantes en matière de déficience[2]:

- 352 000 avaient une mobilité réduite;
- 339 000 avaient une agilité réduite;
- 74 000 avaient une déficience auditive;
- 227 000 avaient une déficience visuelle;
- 33 000 avaient un trouble de la parole;
- 170 000 avaient d'autres déficiences.

5.3 Concentrations d'adultes ayant une déficience

L'étude de Goss Gilroy s'est penchée sur la répartition des adultes ayant des difficultés à voyager selon la province : les populations les plus nombreuses se trouvent en Ontario, au Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta. Ces provinces concentrent 83,2 % de tous les adultes ayant des difficultés à voyager recensés dans l'étude de 1995. Cinq (5) des 6 aéroports visés par le Sondage sur l'accessibilité du transport aérien de l'Office étaient situés dans ces quatre provinces et le sixième se trouvait dans la province qui affiche la plus forte incidence de personnes ayant des difficultés à voyager, à savoir la Nouvelle-Écosse, où 14,2 % de l'ensemble de la population adulte fait état d'une difficulté à voyager.

6. PRINCIPALES CONSTATATIONS

6.1 Portée du Sondage sur l'accessibilité du transport aérien

Le Sondage sur l'accessibilité du transport aérien porte à la fois sur l'existence de certains services et équipements dans l'industrie du

---

[2] Si les totaux ne correspondent pas à la somme des différents chiffres, c'est que certaines personnes ont des déficiences multiples.

transport aérien et sur le niveau de satisfaction des voyageurs ayant une déficience à l'égard des aménagements et installations qui leur sont destinés. Il précise également certains des obstacles auxquels se heurtent les Canadiens ayant une déficience lorsqu'ils voyagent en avion.

Le sondage fournit un aperçu de l'expérience de voyage vécue par 1 120 adultes ayant une déficience, telle qu'elle se présentait à l'été 2000. Cet échantillon est statistiquement valide et représente donc ce que l'ensemble des adultes ayant une déficience auraient éprouvé s'ils avaient effectué un voyage en avion à ce moment. Il faut néanmoins tenir compte des facteurs suivants lorsqu'on évalue et qu'on analyse les résultats du sondage :

- l'étude ne mesure pas le niveau d'accessibilité du transport aérien;
- de nombreuses données ne sont pas concluantes (en raison du faible nombre de répondants) et ne permettent donc pas de tirer des conclusions;
- enfin, l'étude ne mesure pas le niveau des attentes à l'égard de la prestation des services et équipements à fournir aux personnes ayant une déficience.

L'analyse des résultats du sondage porte essentiellement sur les points saillants qui sont étayés par les données. Elle traite des questions qui ont un rapport avec les équipements et les services mis à la disposition des voyageurs ayant une déficience par les exploitants d'aéroports et les transporteurs aériens. L'analyse évalue également l'incidence que ces conclusions peuvent avoir sur la population d'adultes canadiens qui ont des difficultés à voyager en avion.

Les résultats du sondage fournissent un tableau plutôt positif et encourageant de l'expérience des personnes ayant une déficience et des personnes âgées qui ont pris l'avion au cours de l'été 2000. Les résultats sont d'autant plus surprenants que la période visée par le sondage a coïncidé avec les remous causés par la restructuration de l'industrie du transport aérien (amalgamation de Canadi*n à Air Canada) et avec la période de pointe des voyages.

L'absence de concordance entre les résultats du sondage et le regain de préoccupations que suscitent les services aériens en général est sans doute attribuable au fait que l'étude a été conçue pour recueillir des renseignements précis sur les problèmes des personnes ayant une déficience au regard du transport aérien et qui ont un rapport direct avec les règlements, les codes de pratiques et les rapports de l'Office en matière d'accessibilité. Et pourtant, les remarques de nombreux répondants ayant une déficience ont évoqué les plaintes que l'on entend couramment sur la longueur des files d'attente et les délais aux comptoirs d'enregistrement.

6.2 Principales constatations ayant trait aux fournisseurs de services

Pour ce qui est de l'accessibilité des services aériens et des équipements qui doivent être fournis selon les normes de l'Office en matière d'accessibilité, l'étude a permis de déterminer que les transporteurs et les exploitants d'aéroport satisfont la plupart du temps aux besoins de la majeure partie des voyageurs interrogés. L'étude a également démontré qu'il y a place à l'amélioration dans de nombreux domaines.

Étant donné que le sondage a permis de cerner les obstacles aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience qui utilisent le réseau de transport aérien de compétence fédérale, l'analyse se concentre sur les principaux domaines dont il faut s'occuper en matière d'accessibilité.

Un certain nombre de constatations reflètent les problèmes soulevés dans les plaintes déposées auprès de l'Office. En 1999, les plaintes les plus courantes portaient sur les services, les communications des transporteurs et dans les aérogares de même que sur l'attribution des sièges à bord des aéronefs, problèmes qui figurent également parmi les points le plus souvent évoqués dans le sondage. Même si toutes les catégories de voyageurs ayant une déficience ont signalé des obstacles à cet égard, certains groupes ont éprouvé davantage de problèmes de communication et de services que d'autres.

Par exemple, les personnes ayant des déficiences sensorielles ont éprouvé des problèmes majeurs au sujet des annonces faites, aux aéroports et dans les avions, au moyen d'équipements sonores et visuels. Par ailleurs, les personnes ayant une déficience visuelle ont éprouvé les plus grandes difficultés à se rendre dans toutes les aires de l'aéroport. La fréquence des problèmes de service s'explique sans doute par le nombre élevé de répondants à mobilité réduite, dont beaucoup utilisaient une aide à la mobilité.

C'est sans doute à cause de problèmes de communication que l'obstacle le plus courant en termes d'équipements accessibles a été l'incapacité d'attribuer au passager le siège adapté qu'il avait demandé. De fait, peu de répondants ont identifié d'autres obstacles majeurs au chapitre des équipements des transporteurs. Étant donné que l'attribution d'un siège fait souvent l'objet de plaintes auprès de l'Office, le respect de la prescription réglementaire selon laquelle les sièges accessibles doivent être les derniers à être attribués aux passagers qui n'ont pas de déficience semble toujours poser des difficultés aux transporteurs. Ce problème est davantage attribuable à la formation du personnel qu'à l'accessibilité des équipements.

6.3 Établissement d'un lien entre le sondage réalisé auprès des usagers et l'étude de Goss Gilroy

Comme nous l'avons vu plus haut, les résultats du sondage sont généralement encourageants pour les adultes ayant une déficience qui voyagent en avion au Canada sans rencontrer d'obstacles à leur libre circulation. Une certaine proportion de voyageurs ayant une déficience continuent néanmoins de faire face à des situations difficiles au cours de leur voyage. Nous en évaluerons l'impact sur les 715 000 adultes qui ont des difficultés à voyager et qui ont pris l'avion en 1995 (voir étude de Goss Gilroy, section 5 ci-dessus).

Le Sondage sur l'accessibilité du transport aérien fournit un échantillon statistiquement valide de la population de personnes ayant une déficience qui ont pris l'avion durant l'été 2000. Le pourcentage (%) de

répondants qui ont participé à ce sondage sera donc converti en adultes ayant des difficultés à voyager selon l'étude de Goss Gilroy. C'est ainsi que 1 % de tous les répondants ayant une déficience dans le sondage de l'Office représente 7 150 adultes ayant des difficultés à voyager. (L'étude de 1995 prévoyait que la population cible aurait augmenter de 11 % en l'an 2000. Nous utiliserons néanmoins les chiffres de 1995 car ils sont plus complets.) Les chiffres extrapolés seront indiqués entre parenthèses.

6.4 Implications des résultats pour les transporteurs aériens

Les exemples suivants portent sur les problèmes propres aux transporteurs aériens. Les pourcentages ont été arrondis à la première décimale et les chiffres arrondis en centaines d'unités. Les résultats représentent le nombre total d'adultes ayant des difficultés à voyager qui prennent l'avion en l'espace d'une année.

Motifs du nombre limité de voyages – Les répondants qui ont participé au sondage de l'Office ont déclaré qu'ils ne voyageaient pas plus souvent pour les motifs suivants :

- 5,9 % (ou 42 200 adultes ayant des difficultés à voyager) ont déclaré qu'ils avaient des « craintes de voir leurs besoins non satisfaits »;
- 2,7 % (ou 19 300) ont déclaré que la qualité des services laissait à désirer par le passé;
- 0,9 % (ou 6 400) ont déclaré que les équipements disponibles laissaient à désirer par le passé;
- 35,5 % (ou 253 800) ne font pas plus de voyages en raison des coûts trop élevés.

Réservations – Au moment de la réservation, 43,8 % (ou 313 200) des répondants ont demandé des services supplémentaires pour répondre à leurs besoins, que l'on peut ventiler comme suit :

- voyageurs à mobilité réduite 56,9 % (ou 200 300)
- voyageurs à agilité réduite 58,5 % (ou 198 300)
- voyageurs ayant une déficience visuelle 55,8 % (ou 126 700)
- voyageurs ayant une déficience auditive 34,7 % (ou 25 700)
- voyageurs ayant une autre déficience 43,8 % (ou 88 900)

Enregistrement – Les répondants ont évalué leur expérience au comptoir d'enregistrement :

- 18,6 % (ou 133 000) ont affirmé que leur demande de services supplémentaires n'avait pas été transmise clairement par l'agent de réservation au préposé à l'enregistrement;
- 7,8 % (ou 55 800) ont estimé que le préposé à l'enregistrement n'était pas suffisamment au courant des services offerts par le transporteur pour répondre à leurs besoins;
- 9,4 % (ou 67 200) ont déclaré que l'assistance qui leur a été fournie au comptoir d'enregistrement ne répondait pas à leurs besoins.

Les premier et dernier éléments laissent à penser qu'il s'agit d'insuffisances opérationnelles et le deuxième de lacunes dans la formation des employés des transporteurs.

Embarquement – Le type d'assistance suivant a été demandé à l'embarquement :

- Se déplacer vers l'aire d'embarquement 43,7 % (ou 312 500)
- Embarquer dans l'avion 33,3 % (ou 238 100)
- Ranger et récupérer ses bagages 31,9 % (ou 228 100)
- Autre 4,5 % (ou 32 200)

Attribution d'un siège – L'attribution d'un siège adapté a été demandée par 24,4 % (ou 174 500) des répondants comme suit :

- Plus d'espace pour les jambes — 49,4 % (ou 86 200)
- Siège près de l'entrée — 38,2 % (ou 66 700)
- Siège près des toilettes — 27,0 % (ou 47 100)
- Accoudoir amovible — 9,9 % (ou 17 300)
- Autre (sans précision) — 64,4 % (ou 112 400)

À peine un tiers des répondants qui ont demandé un siège adapté à leurs besoins ont précisé si celui-ci leur avait été attribué ou non. L'aménagement de première nécessité est l'accoudoir amovible car, en son absence, les passagers qui en font la demande risquent de ne pouvoir prendre place dans leur siège et, par conséquent, de se voir refuser l'embarquement.

Services en vol – Les annonces à bord ont été difficiles à comprendre pour 15 % (ou 107 300) des répondants. Par ailleurs, les types d'assistance suivants ont été demandés aux agents de bord par les répondants :

- Se rendre aux toilettes et en revenir — 5,6 % (ou 40 000)
- Assistance avec les repas — 3,6 % (ou 25 700)
- Description des caractéristiques de l'appareil et de leur emplacement — 3,4 % (ou 24 300)

Aide au débarquement – Au moment de quitter l'avion, les répondants ont demandé de l'aide pour :

- Se rendre dans les aires publiques de l'aéroport — 44,4 % (ou 317 500)
- Rencontrer le représentant d'un autre transporteur — 15,1 % (ou 108 000)

Appréciation globale – On a posé aux répondants trois questions sur ce qu'ils avaient, dans l'ensemble, pensé des services offerts par les transporteurs aériens au cours de leur voyage : dans quelle mesure leur droit à déterminer leur besoin de services supplémentaires avait été respecté; dans quelle mesure le personnel avait été réceptif à leurs

besoins; et dans quelle mesure ils étaient satisfaits de la façon dont on avait répondu à leurs besoins durant le voyage.

Les réponses aux trois questions étaient pratiquement identiques : 92,2 % (ou 659 000 adultes ayant des difficultés à voyager) ont répondu aux trois questions de manière positive. Cela est très encourageant. En revanche, cela signifie également que 56 000 adultes ayant des difficultés à voyager ont jugé que les compagnies aériennes n'avaient pas répondu comme elles l'auraient dû à leurs besoins lorsqu'ils ont voyagé.

6.5 Implications des résultats pour les exploitants d'aéroport

Les exemples qui suivent traitent des problèmes relatifs à l'aéroport où les répondants se sont vu remettre le questionnaire. Cette analyse se penche sur les résultats globaux et non pas sur les résultats propres à chaque aéroport. Comme ci-devant, les pourcentages sont arrondis à la première décimale et les chiffre à la dizaine d'unités supérieure. Les résultats représentent encore le nombre total d'adultes ayant des difficultés à voyager qui ont pris l'avion en l'espace d'une année.

Entrée de l'aéroport – Les répondants ont indiqué jusqu'à quel point il leur avait été difficile, le cas échéant, de se rendre de l'entrée principale de l'aérogare au comptoir d'enregistrement du transporteur : 12,4 % (ou 88 700 adultes ayant des difficultés à voyager) ont éprouvé un sérieux problème à cet égard et 626 300 n'en ont pas éprouvé.

Communications dans l'aéroport – Les répondants ont également indiqué dans quelle mesure les renseignements leur avaient été clairement communiqués :

- par les panneaux de signalisation – les plus accessibles, puisque 93,6 % (ou 669 200) des répondants ont affirmé qu'ils étaient faciles à lire (contre 45 800 qui ont déclaré qu'ils ne l'étaient pas);
- écrans d'affichage des vols – le deuxième dispositif le plus accessible, pour 88,2 % (ou 630 600) des répondants (mais pas pour 84 400 d'entre eux);

- le système de diffusion publique – l'instrument de communication le moins accessible aux aéroports, puisque 31,6 % (ou 225 900) des répondants n'ont rien compris aux annonces transmises par ce système.

Aires publiques dans les aéroports – En général, les aires les plus difficiles d'accès étaient le Comptoir d'assistance et l'aire de récupération des bagages :

- Comptoir d'assistance 15,0 % (ou 107 300)
- Aire de récupération des bagages 13,7 % (ou 98 000)

Transport terrestre – Pour ce qui est de l'accessibilité des transports terrestres au moment de quitter l'aéroport, 46,1 % (ou 330 050) des répondants ont eu besoin d'un taxi, d'une navette, d'un autobus urbain ou d'un autre moyen de transport accessible (sans doute un véhicule particulier). Le niveau d'accessibilité des transports terrestres a été évalué comme suit : 52 des 410 répondants, ou 41 860 adultes ayant des difficultés à voyager (12,7 % de 330 050), ont déclaré que ces transports étaient mal adaptés à leurs besoins.

7. CONCLUSIONS

7.1 Analyse

L'industrie du transport aérien a fait d'énormes progrès depuis dix ans pour fournir des services de transport qui sont de plus en plus accessibles à tous les Canadiens et Canadiennes, y compris aux personnes ayant une déficience. Les résultats du sondage le confirment au regard des questions sur lesquelles la recherche portait. L'industrie doit être félicitée de cette réussite.

D'autres efforts s'imposent néanmoins pour éliminer les obstacles restants répertoriés dans ce rapport, ce qui assurera la plus grande mobilité des personnes ayant une déficience qui voyagent en avion au Canada. Cela deviendra de plus en plus important étant donné que la

population canadienne est appelée à vieillir rapidement dans les années à venir.

Les actions prioritaires, d'après les résultats de cette étude et la convergence des données, doivent porter sur la transmission des renseignements aux transporteurs et par les transporteurs, sur une meilleure accessibilité des équipements de communication de même que du Comptoir d'assistance et de l'aire de récupération des bagages dans les aéroports, sur l'attribution de sièges accessibles à bord des avions et sur la plus grande accessibilité des transports terrestres. Enfin, il faut songer à aménager aux aérogares des endroits où les animaux aidants puissent faire leurs besoins.

La transmission d'information pertinente et une meilleure attribution des sièges à bord des avions sont fondamentalement des questions d'ordre opérationnel et de formation que les transporteurs se doivent de résoudre en raison de l'incidence qu'elles ont sur les déplacements de l'ensemble des voyageurs, notamment des personnes ayant une déficience. Le sondage fait état également du besoin d'améliorer la formation pour la prestation d'autres services ayant trait aux déficiences, comme l'assistance au moment de l'embarquement et du débarquement, de s'enquérir des besoins des passagers et les services ayant trait aux aides à la mobilité. Quantité d'obstacles irritants recensés par les répondants ayant une déficience portent sur des questions soulevées dans les plaintes déposées auprès de l'Office et pourraient facilement être éliminés si les employés des transporteurs suivaient une formation adéquate.

De nombreux paramètres relatifs aux équipements et aux services aéroportuaires posent de sérieuses difficultés aux personnes ayant une déficience lorsqu'elles prennent l'avion. Les communications sont particulièrement problématiques en ce qui concerne les systèmes de diffusion publique. Compte tenu de la dimension et de la mauvaise acoustique de la plupart des aéroports, il est tout à fait possible que les annonces sonores ne puissent être améliorées suffisamment pour répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience, auquel cas il faudrait les compléter par des communications visuelles. Une étude de

ces systèmes pourrait s'avérer nécessaire pour établir un plan d'action viable.

La question des écrans d'affichage des vols est beaucoup plus facile à résoudre et a été fort bien traitée dans le rapport de 1997 de l'Office, intitulé « Entraves à la communication », qui traite du positionnement des écrans à la hauteur des yeux et des paramètres de visionnement, tels le contraste des couleurs et l'utilisation de gros caractères d'imprimerie ou de la technologie audio-écho. La recommandation afférente devrait être mise en œuvre dans tous les grands aéroports.

Une autre entrave à la communication dans les aéroports est l'absence d'ATS ou de technologies analogues. À une époque où les moyens de communication de pointe sont systématiquement offerts à tous les Canadiens et Canadienne qui voyagent, il est difficilement concevable que les personnes sourdes ou malentendantes n'aient pas accès à des services téléphoniques de base, peu importe le nombre d'utilisateurs et la fréquence d'utilisation. Ces conclusions étayent les mesures correctives proposées dans le Code de pratiques sur la communication d'information qui est en cours d'élaboration par l'Office.

L'amélioration de l'accessibilité du Comptoir d'assistance ne doit pas se limiter aux seuls communications et panneaux de signalisation adéquats, mais porter également sur son emplacement, son agencement et ses caractéristiques. Compte tenu de la dimension et de la configuration des grands aéroports, où un Comptoir d'assistance doté de personnel ne peut être placé près de toutes les entrées de l'aérogare, un tel comptoir doit être complété par des agents itinérants facilement reconnaissables (soit des employés, soit des bénévoles) qui fourniront, au besoin, des renseignements ou de l'aide aux personnes ayant une déficience ou à d'autres voyageurs. L'accessibilité de l'aire de récupération des bagages s'est révélée problématique pour les personnes ayant une déficience dans la plupart des aéroports étudiés. La nature du problème doit être évaluée et il faut prendre des mesures correctives à cet égard.

Les exploitants d'aéroport doivent collaborer avec les associations locales ou nationales de personnes ayant une déficience pour tenter de régler toutes ces questions.

Il se peut que la question de l'accessibilité des services de transport terrestre aux aéroports nécessite d'autres recherches, ce que l'Office devra commencer par déterminer. Il faut pour cela consulter le Conseil canadien des aéroports et le faire participer à ce processus, de même qu'à la question de l'aménagement d'endroits aux aérogares où les animaux aidants puissent faire leurs besoins. Cette dernière question est de nature plutôt opérationnelle car l'aménagement d'une telle aire requiert peu d'infrastructure, voire aucune.

7.2 Leçons à tirer

Compte tenu de ce qui précède, voici les leçons que l'on peut tirer :

- les transporteurs doivent résoudre un certain nombre de problèmes opérationnels comme la transmission de renseignements et l'attribution des sièges;

- les transporteurs doivent évaluer, revoir et améliorer la formation de leurs employés et agents en ce qui concerne les questions liées à l'accessibilité;

- les exploitants d'aéroport doivent améliorer les communications dans les aéroports, notamment les annonces faites au public et la disponibilité d'ATS ou de leur équivalent;

- l'Office des transports du Canada, de concert avec l'industrie et le milieu des personnes ayant une déficience, doit établir des normes d'accessibilité relatives aux opérations et aux équipements aéroportuaires, y compris les transports terrestres;

- l'Office des transports du Canada et l'industrie doivent sceller un partenariat pour mieux renseigner les personnes ayant une déficience sur les équipements accessibles, les aménagements et les services qui leur sont offerts.

APPENDICE 1

TABLEAUX

Aéroport	Questionnaires distribués	Questionnaires reçus	Taux de réponse
Aéroport international de Halifax	510	227	44,5 %
Aéroport international de Dorval	571	204	35,7 %
Aéroport international d'Ottawa	517	264	51,1 %
Aéroport international Pearson de Toronto	1028	403	39,2 %
Aéroport international de Calgary	766	292	38,1 %
Aéroport international de Vancouver	839	326	38,9 %
Total (tous les aéroports)	4231	1716	40,6 %

TABLEAU 1

Échantillon	Taille de l'échantillon (n)	Erreur d'échantillonnage
Tous les répondants	1716	+/- 2,4%
Échantillon de répondants de 65 ans et plus	1301	+/- 2,7%
Échantillon de répondants de 65 ans et plus ayant une déficience	849	+/- 3,4%
Échantillon de répondants ayant une déficience	1120	+/- 2,9%

TABLEAU 2

Type de déficience	Tous les répondants			Répondants ayant une déficience*		
	#	n	%	#	n	%
Mobilité réduite	706	1716	41%	706	1120	63%
Agilité réduite	86	1716	5%	86	1120	8%
Cécité (aveugle)	23	1716	1%	23	1120	2%
Faible vision	103	1716	6%	103	1120	9%
Surdité	37	1716	2%	37	1120	3%
Malentendant	350	1716	20%	350	1120	31%
Troubles d'apprentissage	10	1716	1%	10	1120	1%
Problème respiratoire / cardiaque	223	1716	13%	223	1120	20%
Autre	133	1716	8%	133	1120	12%
Aucun	596	1716	35%	0	1120	0%

Certains répondants ont identifié deux déficiences ou plus.

TABLEAU 3

Type d'appareil ou d'aide	Tous les répondants			Répondants ayant une déficience*		
	#	n	%	#	n	%
Fauteuil triporteur	35	1716	2%	35	1120	3%
Fauteuil roulant manuel	259	1716	15%	252	1120	23%
Fauteuil roulant électrique	9	1716	1%	9	1120	1%
Béquilles / marchette / canne	338	1716	20%	333	1120	30%
Orthèse / prothèse	30	1716	2%	30	1120	3%
Aide optique (autre que des lunettes)	12	1716	1%	12	1120	1%
Canne blanche	23	1716	1%	23	1120	2%
Animal aidant	8	1716	0%	8	1120	1%
Aide(s) auditive(s)	207	1716	12%	200	1120	18%
Autre	63	1716	4%	39	1120	3%
Aucun	846	1716	49%	310	1120	28%

**Certains répondants ont utilisé plus d'un type d'appareil ou d'aide.*

TABLEAU 4

Outils de communication		Répondants ayant une déficience													
		Ottawa		Halifax		Calgary		Vancouver		Toronto		Montréal		Tous les aéroports	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Écrans d'affichage des renseignements de vol faciles à consulter	Pas du tout	1	1%	4	3%	10	6%	6	3%	16	7%	4	4%	41	4%
	Très peu	5	4%	7	6%	11	7%	14	8%	23	11%	7	7%	67	7%
	Moyennement	26	19%	33	28%	31	19%	39	22%	52	24%	22	22%	203	22%
	Beaucoup	43	31%	34	29%	57	35%	69	38%	75	34%	32	32%	310	34%
	Tout à fait	63	46%	40	34%	52	32%	53	29%	52	24%	34	34%	294	32%
	Total	138	100%	118	100%	161	100%	181	100%	218	100%	99	100%	915	100%
Annonces faites aux passagers faciles à comprendre	Pas du tout	10	7%	14	12%	20	11%	21	10%	24	11%	10	9%	99	10%
	Très peu	32	22%	20	17%	39	22%	48	23%	59	26%	15	14%	213	22%
	Moyennement	47	32%	39	33%	45	26%	61	29%	66	29%	34	31%	292	30%
	Beaucoup	32	22%	30	25%	38	22%	48	23%	53	23%	33	30%	234	24%
	Tout à fait	24	17%	17	14%	34	19%	31	15%	24	11%	19	17%	149	15%
	Total	145	100%	120	100%	176	100%	209	100%	226	100%	111	100%	987	100%
Affiches faciles à lire	Pas du tout	0	0%	5	4%	6	3%	2	1%	9	4%	3	3%	25	2%
	Très peu	5	3%	1	1%	6	3%	13	6%	12	5%	5	5%	42	4%
	Moyennement	26	17%	28	21%	21	11%	35	16%	52	21%	22	20%	184	18%
	Beaucoup	55	35%	51	39%	71	39%	93	43%	97	40%	34	31%	401	39%
	Tout à fait	70	45%	46	35%	80	43%	75	34%	73	30%	45	41%	389	37%
	Total	156	100%	131	100%	184	100%	218	100%	243	100%	109	100%	1041	100%

TABLEAU 5

Outils de communication		Répondants ayant une déficience													
		Ottawa		Halifax		Calgary		Vancouver		Toronto		Montréal		Tous les aéroports	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Écrans d'affichage des renseignements de vol faciles à consulter	Pas du tout	1	1%	4	3%	10	6%	6	3%	16	7%	4	4%	41	4%
	Très peu	5	4%	7	6%	11	7%	14	8%	23	11%	7	7%	67	7%
	Moyennement	26	19%	33	28%	31	19%	39	22%	52	24%	22	22%	203	22%
	Beaucoup	43	31%	34	29%	57	35%	69	38%	75	34%	32	32%	310	34%
	Tout à fait	63	46%	40	34%	52	32%	53	29%	52	24%	34	34%	294	32%
	Total	138	100%	118	100%	161	100%	181	100%	218	100%	99	100%	915	100%
Annonces faites aux passagers faciles à comprendre	Pas du tout	10	7%	14	12%	20	11%	21	10%	24	11%	10	9%	99	10%
	Très peu	32	22%	20	17%	39	22%	48	23%	59	26%	15	14%	213	22%
	Moyennement	47	32%	39	33%	45	26%	61	29%	66	29%	34	31%	292	30%
	Beaucoup	32	22%	30	25%	38	22%	48	23%	53	23%	33	30%	234	24%
	Tout a fait	24	17%	17	14%	34	19%	31	15%	24	11%	19	17%	149	15%
	Total	145	100%	120	100%	176	100%	209	100%	226	100%	111	100%	987	100%
Affiches faciles à lire	Pas du tout	0	0%	5	4%	6	3%	2	1%	9	4%	3	3%	25	2%
	Très peu	5	3%	1	1%	6	3%	13	6%	12	5%	5	5%	42	4%
	Moyennement	26	17%	28	21%	21	11%	35	16%	52	21%	22	20%	184	18%
	Beaucoup	55	35%	51	39%	71	39%	93	43%	97	40%	34	31%	401	39%
	Tout à fait	70	45%	46	35%	80	43%	75	34%	73	30%	45	41%	389	37%
	Total	156	100%	131	100%	184	100%	218	100%	243	100%	109	100%	1041	100%

TABLEAU 5

Facilité d'accès		Répondants ayant une déficience													
		Halifax		Montréal		Ottawa		Toronto		Calgary		Vancouver		Tous les aéroports	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Aire de récupération des bagages	Pas du tout	6	5%	6	6%	4	3%	14	6%	9	6%	7	4%	46	5%
	Très peu	7	6%	11	12%	8	6%	24	11%	9	6%	19	10%	78	9%
	Moyennement	26	22%	31	33%	35	24%	56	26%	36	23%	37	20%	221	24%
	Beaucoup	29	25%	22	23%	40	28%	70	32%	46	30%	64	35%	271	30%
	Tout à fait	49	42%	25	26%	57	40%	54	25%	55	35%	54	30%	294	32%
	Total	117	100%	95	100%	144	100%	218	100%	155	100%	181	100%	910	100%
Aires de restauration	Pas du tout	3	4%	0	0%	1	1%	4	3%	3	3%	2	2%	13	2%
	Très peu	4	5%	1	2%	4	4%	11	9%	4	4%	1	1%	25	4%
	Moyennement	13	17%	20	30%	11	11%	30	23%	26	27%	26	21%	126	21%
	Beaucoup	21	27%	20	30%	35	36%	42	33%	27	28%	54	44%	199	34%
	Tout à fait	37	47%	25	38%	46	47%	41	32%	37	38%	41	33%	227	38%
	Total	78	100%	66	100%	97	100%	128	100%	97	100%	124	100%	590	100%
Boutiques	Pas du tout	2	2%	2	3%	2	2%	6	5%	2	2%	2	2%	16	3%
	Très peu	5	6%	4	5%	2	2%	5	4%	2	2%	5	4%	23	4%
	Moyennement	9	11%	19	25%	10	10%	22	18%	13	14%	20	17%	93	16%
	Beaucoup	32	40%	26	34%	34	35%	40	34%	32	33%	51	43%	215	37%
	Tout à fait	33	41%	25	33%	49	51%	46	39%	47	49%	40	34%	240	41%
	Total	81	100%	76	100%	97	100%	119	100%	96	100%	118	100%	587	100%
Toilettes	Pas du tout	4	3%	1	1%	3	2%	2	1%	5	3%	4	2%	19	2%
	Très peu	4	3%	6	6%	5	4%	13	6%	2	1%	10	5%	40	4%
	Moyennement	17	14%	21	21%	17	12%	28	13%	16	10%	25	13%	124	14%
	Beaucoup	36	31%	32	33%	44	32%	91	43%	59	38%	81	42%	343	37%
	Tout à fait	57	48%	38	39%	69	50%	80	37%	73	47%	73	38%	390	43%
	Total	118	100%	98	100%	138	100%	214	100%	155	100%	193	100%	916	100%
Comptoir d'assistance	Pas du tout	2	2%	5	6%	5	6%	15	9%	5	5%	5	4%	37	6%
	Très peu	3	4%	8	10%	7	8%	20	13%	10	10%	11	8%	59	9%
	Moyennement	10	12%	19	24%	10	11%	29	18%	6	6%	26	19%	100	16%
	Beaucoup	27	33%	25	32%	25	29%	49	31%	27	28%	51	38%	204	32%
	Tout à fait	41	49%	21	27%	40	46%	45	28%	50	51%	43	32%	240	38%
	Total	83	100%	78	100%	87	100%	158	100%	98	100%	136	100%	640	100%

TABLEAU 6

Facilite d'acces		Repondants ayant une deficience													
		Halifax		Montreal		Ottawa		Toronto		Calgary		Vancouver		Tous les aeroports	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Aire de récupération des bagages	Pas du tout	6	5%	6	6%	4	3%	14	6%	9	6%	7	4%	46	5%
	Très peu	7	6%	11	12%	8	6%	24	11%	9	6%	19	10%	78	9%
	Moyennement	26	22%	31	33%	35	24%	56	26%	36	23%	37	20%	221	24%
	Beaucoup	29	25%	22	23%	40	28%	70	32%	46	30%	64	35%	271	30%
	Tout à fait	49	42%	25	26%	57	40%	54	25%	55	35%	54	30%	294	32%
	Total	117	100%	95	100%	144	100%	218	100%	156	100%	181	100%	910	100%
Aires de restauration	Pas du tout	3	4%	0	0%	1	1%	4	3%	3	3%	2	2%	13	2%
	Très peu	4	5%	1	2%	4	4%	11	9%	4	4%	1	1%	25	4%
	Moyennement	13	17%	20	30%	11	11%	30	23%	26	27%	26	21%	126	21%
	Beaucoup	21	27%	20	30%	35	36%	42	33%	27	28%	54	44%	199	34%
	Tout à fait	37	47%	25	38%	46	47%	41	32%	37	38%	41	33%	227	38%
	Total	78	100%	66	100%	97	100%	128	100%	97	100%	124	100%	590	100%
Boutiques	Pas du tout	2	2%	2	3%	2	2%	6	5%	2	2%	2	2%	16	3%
	Très peu	5	6%	4	5%	2	2%	5	4%	2	2%	5	4%	23	4%
	Moyennement	9	11%	19	25%	10	10%	22	18%	13	14%	20	17%	93	16%
	Beaucoup	32	40%	26	34%	34	35%	40	34%	32	33%	51	43%	215	37%
	Tout à fait	33	41%	25	33%	49	51%	46	39%	47	49%	40	34%	240	41%
	Total	81	100%	76	100%	97	100%	119	100%	96	100%	118	100%	587	100%
Toilettes	Pas du tout	4	3%	1	1%	3	2%	2	1%	5	3%	4	2%	19	2%
	Très peu	4	3%	6	6%	5	4%	13	6%	2	1%	10	5%	40	4%
	Moyennement	17	14%	21	21%	17	12%	28	13%	16	10%	25	13%	124	14%
	Beaucoup	36	31%	32	33%	44	32%	91	43%	59	38%	81	42%	343	37%
	Tout à fait	57	48%	38	39%	69	50%	80	37%	73	47%	73	38%	390	43%
	Total	118	100%	98	100%	138	100%	214	100%	155	100%	193	100%	916	100%
Comptoir d'assistance	Pas du tout	2	2%	5	6%	5	6%	15	9%	5	5%	5	4%	37	6%
	Très peu	3	4%	8	10%	7	8%	20	13%	10	10%	11	8%	59	9%
	Moyennement	10	12%	19	24%	10	11%	29	18%	6	6%	26	19%	100	16%
	Beaucoup	27	33%	25	32%	25	29%	49	31%	27	28%	51	38%	204	32%
	Tout à fait	41	49%	21	27%	40	46%	45	28%	50	51%	43	32%	240	38%
	Total	83	100%	78	100%	87	100%	158	100%	98	100%	136	100%	640	100%

TABLEAU 6

Assistance requise	Répondants ayant une déficience		
	#	n	%
Pour se rendre à l'aire d'embarquement	489	1120	44%
Pour l'embarquement à bord de l'avion	373	1120	33%
Pour le rangement et la récupération des bagages	357	1120	32%
Autre	50	1120	4%

**Certains répondants ont eu besoin d'assistance pour plus d'une activité.*

TABLEAU 7

Demande d'un siège adapté aux besoins	Répondants ayant une déficience		
	#	n	%
Non	847	1 120	76%
Oui	273	1 120	24%

TABLEAU 8

Caractéristiques des sièges	Répondants ayant une déficience					
	Demandé			Reçu		
	#	n	%	#	n*	%
Accoudoir amovible	19	191	10%	13	17	76%
Espace supplémentaire pour les jambes	118	239	49%	72	107	67%
Siège situé près de l'entrée	81	212	38%	49	70	70%
Siège situé près de la toilette	54	200	27%	40	49	82%
Autre	132	205	64%	81	93	87%

** Certains répondants ayant demandé pour un siège adapté à leurs besoins n'ont pas indiqué si leur demande a été respectée.*

TABLEAU 9

Disponibilité des dispositifs d'accessibilité	Indicateurs tactiles de rangée			Fauteuil roulant de bord			Accessibilité aux toilettes avec un fauteuil roulant			Toilettes équipées d'accessoires adaptés		
	#	n	%	#	n	%	#	n	%	#	n	%
Oui	135	909	15%	46	921	5%	19	915	2%	119	915	13%
Non	65	909	7%	111	921	12%	110	915	12%	89	915	10%
Ne sais pas	709	909	78%	764	921	83%	786	915	86%	707	915	77%

TABLEAU 10

Dispositifs d'accessibilité ont répondu aux besoins	Indicateurs tactiles de rangée			Fauteuil roulant de bord			Accessibilité aux toilettes avec un fauteuil roulant			Toilettes équipées d'accessoires adaptés		
	#	n	%	#	n	%	#	n	%	#	n	%
Pas du tout	9	94	10%	2	35	6%	1	15	7%	3	98	3%
Très peu	2	94	2%	0	35	0%	0	15	0%	0	98	0%
Moyennement	12	94	13%	3	35	9%	5	15	33%	11	98	11%
Beaucoup	28	94	30%	13	35	37%	2	15	13%	35	98	36%
Tout à fait	43	94	46%	17	35	49%	7	15	47%	49	98	50%

TABLEAU 11

Assistance requise	Répondants ayant une déficience		
	#	n	%
Pour se rendre à l'aire publique de l'aéroport	431	971	44%
Pour rencontrer un représentant d'un autre transporteur aérien	124	820	15%

TABLEAU 12

Transport terrestre accessible requis	Répondants ayant une déficience		
	#	n	%
Taxi accessible	145	1120	13%
Autobus urbain accessible	23	1120	2%
Navette accessible	139	1120	12%
Autre moyen de transport	210	1120	19%

TABLEAU 13

Médias substituts	Demandé			Reçu		
	#	n	%	#	n	%
Confirmation des services de vol	8	125	6%	6	8	75%
Itinéraire de voyage	8	125	6%	7	8	88%
Description des aéroports où vous vous rendiez	3	125	2%	2	3	67%
Carte d'information de bord	5	125	4%	4	5	80%
Autre	0	125	0%	0	0	0%

TABLEAU 14

Aide à la mobilité transporté gratuitement	Oui		
	#	n	%
Tous les répondants	245	253	97%
Fauteuil triporteur	16	16	100%
Fauteuil roulant manuel	143	148	97%
Fauteuil roulant électrique	6	6	100%
Béquilles / marchette / canne	143	147	97%

**Certains répondants ont utilisé plus d'une aide à la mobilité.*

TABLEAU 15

Type d'appareil ou d'aide	Tous les répondants ayant une déficience*	Répondants à mobilité réduite*
	#	#
Triporteur	35	29
Fauteuil roulant manuel	252	226
Fauteuil roulant électrique	9	9
Béquillles/marchette/canne	333	310
Orthèse/prothèse	30	27
Aide optique (à l'exception des lunettes)	12	7
Canne blanche	23	6
Animal aidant	8	1
Aide(s) auditive(s)	200	87
Autre	39	22
Aucun	310	137

* Certains répondants ayant une déficience utilisent plus d'une aide ou d'un appareil.

TABLEAU 16

APPENDICE 2

SONDAGE SUR LES VOYAGES PAR AVION AUPRÈS DES PERSONNES ÂGÉES ET DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

Monsieur, Madame,

L'Office des transports du Canada ('Office) est l'organisme fédéral responsable d'assurer que le transport aérien, ferroviaire et par traversier au Canada, est accessible aux voyageurs. Nous menons, présentement, un sondage auprès des personnes âgées et des personnes ayant une déficience sur les services qui ont facilité leur voyage par avion et sur les obstacles rencontrés.

Les renseignements recueillis nous aideront à établir des priorités pour améliorer l'accessibilité du transport. Le questionnaire doit être rempli pendant votre voyage ou peu de temps après. Les questions portent sur les différentes étapes de votre voyage. Votre participation est d'une importance primordiale pour nous aider à éliminer les obstacles reliés aux voyages par avion au Canada. Votre participation sera grandement appréciée.

Veuillez répondre au questionnaire et le retourner à l'Office dans l'enveloppe affranchie à cet effet. Si vous avez des questions ou si vous désirez participer au sondage par téléphone, n'hésitez pas à nous téléphoner au numéro 1 800 883-1813 (ou au numéro ATS 1 800 669-5575). Votre participation est volontaire et toutes les réponses et tous les renseignements personnels demeureront confidentiels.

Pour de plus amples renseignements sur l'Office, n'hésitez pas à visiter notre site Web à l'adresse : www.cta-otc.gc.ca.

COMMENT REMPLIR LE QUESTIONNAIRE

Voici des exemples de questions que l'on vous pose :

EXEMPLE 1

Certaines questions comportent des catégories de réponse, parmi lesquelles il vous faudra choisir celle qui correspond le plus à votre situation.
Inclure une seule réponse par question, à moins d'indication contraire.
Par exemple :

Quelle est la fréquence de
Vos yoyages en avion?

Plus de 12 voyages par année ..... ❑
De 5 à 12 voyages par année ..... ❑
De 2 à 4 voyages par année ..... ❑
1 voyage par année ou moins ..... ❑

Exemple 2

Il se peut que certaines questions ne vous concernent pas. Ainsi, dans l'exemple suivant, on vous demande de passer à une autre question selon votre réponse.

Avez-vous demandé de l'information sur les aéroports?

Oui ❑→ **passez à la Q. 12**
Non ❑

Si on ne vous dirige pas vers une question spécifique, il faut alors passer à la prochaine question.

Exemple 3

Certaines questions vous demanderont d'évaluer votre réponse sur une échelle de 1 à 5. Il suffira alors, d'encercler ou d'indiquer le numéro qui correspond le mieux à votre réponse. Par exemple :

Dans quelle mesure les renseignements fournis répondent-ils à vos besoins?

Pas du tout	Très peu	Moyennement	Beaucoup	Tout à fait	Ne sait pas	s/o
1	2	3	4	5	❑	❑

Répondre à toutes les questions. Lorsque vous ne connaissez pas la réponse à une question, cochez la case ne sait pas . Si une question ne concerne pas vos besoins, veuille cocher la case S/O (sans objet)

SONDAGE AUPRÈS DES USAGERS SUR L'ACCESSIBILITÉ DES VOYAGES PAR AVION AU CANADA

1. Etes-vous atteint(e) de l'une des déficiences ou de l'un des problèmes de santé suivant?

- Mobilité réduite (difficulté à marcher) ❑
- Agilité réduite (difficulté à utiliser les mains ou les bras) ❑
- Cécité ❑
- Faible vision ❑
- Surdité ❑
- Malentendans ❑
- Troubles d'apprentissage ❑
- Problème cardiaque ❑
- Autre (veuillez spécifier) _____ ❑
- Aucun ❑

2. Lorsque vous voyagez, utilisez-vous l'un des appareils ou l'une des aides suivants? (veuillez cocher toutes les réponses applicables)

- Fauteuil triporteur ❑
- Fauteuil roulant manuel ❑
- Fauteuil roulant électrique ❑
- Béquilles/marchette/canne ❑
- Orthèse/prothèse ❑
- Aide optique (autre que les lunettes ou les lentilles cornéennes) ❑
- Canne blanche ❑
- Animal aidant ❑
- Aide(s) auditives(s) ❑
- Autre (veuillez spécifier)_____ ❑
- Aucun ❑

3. Quelle est la fréquence de vos voyages par avion?

- Plus de 12 voyages par année ❑
- De 5 à 12 voyages par année ❑
- De 2 à 4 voyages par année ❑
- 1 voyage par année ou moins ❑

4. Quelle est la *principale* raison, pour laquelle vous n'utilisez pas plus souvent ce mode de transport? (veuillez cocher une seule réponse).

- Pas de besoin pour des voyages plus fréquents ❑
- Coût trop élevé ❑
- Crainte de voir ses besoins non satisfaits ❑
- Equipment disponible laissantà désirer,dans le passé. ❑
- Qualité du service laissant à désirer, dans le passé ❑
- Autre, (veuillez préciser) _____ ❑

VOTRE VOYAGE

5. Date du départ de votre aéroport d'origine: _____

6. Point de départ: ville/aéroport_____ Pays _____

7. Escale(s) où un changement d'avion étai(en)t requis, s'il y a lieu:
ville/aéroport_____ Pays _____

Ville/aéroport_____ Pays _____

8. Destination: ville/aéroport _____ Pays _____

9. Date de retour: _____

10. Dans quel type d'avion avez-vous voyagé lors de ce voyage? (cochez toutes les réponses applicables)

Petit— moins de 30 sièges (Metroliner, Beechcraft,etc) ..... ❑
Moyen — 30 à 100 sièges (Dash8, Bae146, jet régional, etc) ..... ❑
Gros — plus de 100 sièges (Boeing 737, 747, Airbus A320or 330, Lockheed L1011) ❑
Ne sait pas ..... ❑

11. Au cours du voyage, avez-vous eu besoin de l'assistance d'un accompagnateur ou d'une autre forme d'aide personnelle?: Oui❑ Non ❑

12. Le but du voyage :

Affaires ..... ❑
Famille/Amis ..... ❑
Vacances ..... ❑
Rendez-vous médical ..... ❑
Autre (veuillez spécifier)_____ ❑

RÉSERVATIONS

13. Comment avez-vous réservé votre voyage?

- Par l'entremise d'un agent de voyage ..... ❑
- Directement auprès du transporteur ..... ❑
- Autre (veuillez préciser) _____ ❑
- Ne sait pas ..... ❑

14. Vous êtes-vous identifié(e) auprès de l'agent des réservations, comme étant une personne ayant des besoins reliés à une déficience? NON ❑ OUI ❑ S/O ❑

15. Au moment de faire votre réservation, avez-vous demandé que le transporteur aérien fournnisse des services supplémentaires? NON ❑ OUI ❑ S/O ❑

16. Selon vous, dans quelle mesure l'agent des réservations connaissait-il les services que le transporteur aérien pouvait vous fournir pour répondre à vos besoins?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT	S/O
1	2	3	4	5	❑

INFORMATION SUR L'AÉROPORT OÙ LE QUESTIONNAIRE VOUS A ÉTÉ REMIS

17. Lors de votre arrivée à l'aéroport, dans quelle mesure vous a-t-il été facile de passer de l'entrée principale de l'aérogare au comptoir d'enregistrement du transporteur?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT	S/O
1	2	3	4	5	❑

18. Dans quelle mesure les écrans d 'affichage des renseignements de vol ont-ils été faciles à consulter?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT	NE SAIT PAS	S/O
1	2	3	4	5	❑	❑

19. Dans quelle mesure les annonces faites aux passagers ont-elles été faciles à comprendre?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT	NE SAIT PAS	S/O
1	2	3	4	5	❑	❑

20. Dans quelle mesure les affiches indiquant portes, téléphones, toilettes, etc., ont-elles été faciles à lire à l'aérogare?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT	NE SAIT PAS	S/O
1	2	3	4	5	❑	❑

21. Dans quelle mesure vous a-t-il été facile de vous rendre dans les secteurs suivants de l'aéroport:

	PAS DU TOUT	TRÉS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT	S/O
Aire de récupération des bagages	1	2	3	4	5	❑
Aires de restauration	1	2	3	4	5	❑
Boutiques	1	2	3	4	5	❑
Toilettes	1	2	3	4	5	❑
Comptoir d'assistance	1	2	3	4	5	❑

ENREGISTREMENT

22. Si vous avez fait connaître des besoins spéciaux au moment de votre réservation, dans quelle mesure avait-on communiqué ces renseignements au personnel responsable de l'enregistrement?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT	NE SAIT PAS	S/O
1	2	3	4	5	❑	❑

23. Dans quelle mesure estimez-vous que le personnel à l'enregistrement connaissait les services offerts par le transporteur aérien pour répondre à vos besoins?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT	NE SAIT PAS	S/O
1	2	3	4	5	❑	❑

24. Dans quelle mesure, estimez-vous que l'aide qui vous a été fournie au moment de l'enregistrement a répondu à vos besoins?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT	NE SAIT PAS	S/O
1	2	3	4	5	❑	❑

EMBARQUEMENT

25. a. Avez-vous eu besoin d'assistance pour les activités suivantes :

b. Si oui, dans quelle mesure l'assistance fournie a-t-elle répondu à vos besoins?

	NON	OUI	PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
Vous rendre à l'aire d'embarquement	❑	❑	1	2	3	4	5
Embarquement à bord de l'avion	❑	❑	1	2	3	4	5
Rangement et récupération des bagages	❑	❑	1	2	3	4	5
Autre (veuillez préciser)_____	❑	❑	1	2	3	4	5

_____

26. Dans quelle mesure estimez-vous que le personnel responsable de l'embarquement connaissait les procédures d'assistance pour vous aider à monter à bord de l'avion?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT	NE SAIT PAS	S/O
1	2	3	4	5	❑	❑

SIÈGES

27. Avez-vous demandé un siège adapté à vos besoins? Non ❑ --> passez à la Q. **29** Oui ❑

28.a Avez-vous demandé que votre siège comporte l'une des (ou les) caractéristiques suivantes :

b. Si oui, a-t-on répondu à votre demande?

Accoudoir amovible	Non ❑ Oui ❑		Non ❑	Oui ❑
Espace supplémentaire pour les jambes	Non ❑ Oui ❑		Non ❑	Oui ❑
Siège situé près de l'entrée	Non ❑ Oui ❑		Non ❑	Oui ❑
Siège situé près de la toilette	Non ❑ Oui ❑		Non ❑	Oui ❑
Autre (veuillez préciser)	Non ❑ Oui ❑		Non ❑	Oui ❑

EN COURS DE VOL

29. Dans quelle mesure les annonces faites à bord de l'avion vous ont-elles été communiquées de façon claire?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
1	2	3	4	5

30. a. Avez-vous demandé l'un des types d'assistance suivants aux agents de bord :

b. Si oui, dans quelle mesure l'aide fournie a-t-elle répondu à vos besoins?

	NON	OUI	PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
Description des caractéristiques de l'avion et leur emplacement ..	❑	❑	1	2	3	4	5
Déplacement vers une toilette de l'avion et retour au siège	❑	❑	1	2	3	4	5
Assistance au moment des repas (couper ou décrire les aliments dans l'assiette)	❑	❑	1	2	3	4	5

31. Le personnel du transporteur s'est-il informé de vos besoins en cours de vol? Non ❑ Oui ❑ S/O ❑

32. Dans quelle mesure, selon vous, l'aide fournie par les agents de bord en cours de vol a répondu à vos besoins?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
1	2	3	4	5

ÉQUIPEMENTS

33. a. L'avion était-il muni des dispositifs d'accessibilité ci-après?

b. Si oui, dans quelle mesure ces dispositifs ont-ils répondu à vos besoins?

	NE SAIS PAS	NON	OUI	PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
Indicateurs tactiles de rangée...	❑	❑	❑	1	2	3	4	5
Fauteuil roulant de bord	❑	❑	❑	1	2	3	4	5
Accessibilité aux toilettes avec un fauteuil roulant.....	❑	❑	❑	1	2	3	4	5
Toilettes équipées d'accessoires adaptés.....	❑	❑	❑	1	2	3	4	5

34. Si les équipements ou caractéristiques qui vous étaient nécessaires n'étaient pas fournis, sur quel type d 'avion avez-vous voyagé?

- Petit - moins de 30 sièges..... ❑
- Moyen - 30 à 100 sièges..... ❑
- Gros - plus de 100 sièges..... ❑
- Ne sait pas..... ❑
- Sans objet..... ❑

DÉBARQUEMENT

35. a. Avez-vous eu besoin d'assistance pour :

b. Si oui, dans quelle mesure l'aide fournie a-t-elle répondu à vos besoins?

	NON	OUI	PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
Vouz rendre à l'aire publique de l'aéroport	❑	❑	1	2	3	4	5
Rencontrer un représentant d'un autre transporteur aérien.....	❑	❑	1	2	3	4	5

TRANSPORT TERRESTRE

36. a. Avez-vous eu besoin des services suivants aux aéroports canadiens?

b. Si oui, dans quelle mesure les services fournis ont-ils répondu à vos besoins?

	NON	OUI	PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
Taxi accessible	❑	❑	1	2	3	4	5
Autobus urbain accessible...	❑	❑	1	2	3	4	5
Navette accessible.....	❑	❑	1	2	3	4	5
Autre moyen de transport...	❑	❑	1	2	3	4	5

(veuillez préciser)_____

ANIMAL AIDANT

Si cette question ne concern pas vos besoins, veuiller passer à la question 40.

37. a. A-t-on autorisé votre animal aidant à rester là sur le plancher, près de votre siège, à bord de l'avion? NON ❑ OUI ❑

b. Si oui, dans quelle mesure y avait-il suffisamment d'espace pour votre animal aidant?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
1	2	3	4	5

38. Aux aérogares domestiques, dans quelle mesure vous a-t-il été facile d'accéder à un lieu où votre chien pouvait se soulager de ses besoins?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT	NE SAIS PAS	S/O
1	2	3	4	5	❑	❑

39. Dans l'ensemble, dans quelle mesure a-t-on répondu à vos besoins lorsque vous avez voyagé en compagnie d'un animal aidant?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
1	2	3	4	5

MÉDIAS SUBSTITUTS (BRAILLE, GROS CARACTÈRES, CASSETTE)

Si cette question ne concerne pas vos besoins, veuillez passer à la question 42.

40. a. Avez-vous demandé les renseignements suivants en média substitut:

b. Si oui, l'information demandée a-t-elle été fournie sur le média substitut de votre choix?

Confirmation des services de vol.....	Non ❑	Oui ❑	Non ❑	Oui ❑
Itinéraire de voyage.....	Non ❑	Oui ❑	Non ❑	Oui ❑
Description des aéroports où vous vous rendiez	Non ❑	Oui ❑	Non ❑	Oui ❑
Carte d'information de bord.....	Non ❑	Oui ❑	Non ❑	Oui ❑
Autre_____	Non ❑	Oui ❑	Non ❑	Oui ❑

41. Dans l'ensemble, dans quelle mesure l'information fournie a-t-elle répondu à vos besoins?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
1	2	3	4	5

SERVICES POUR PERSONNES MALENTENDANTES

Si cette question ne concerne pas vos besoins, passez à la question 46.

42. Avez-vous eu accès à un numéro ATS pour votre réservation? OUI ❑ NON ❑ NE SAIT PAS ❑

43. a. Avez-vous eu besoin d'un appareil ATS à l'aéroport? OUI ❑ NON ❑ **->PASSEZ À LA Q. 45.**

b. Si oui, l'équipment était-il disponible? OUI ❑ NON ❑

44. Dans quelle mesure vous a-t-il été facile d'accéder à un appareil ATS et de l'utiliser au besoin?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT	S/O
1	2	3	4	5	❑

45. Avez-vous trouvé un crayon et un bloc-notes aux endroits suivants:

Au comptoir d'information	Oui ❑	Non ❑	Ne sait pas ❑
Au comptoir d'enregistrement	Oui ❑	Non ❑	Ne sait pas ❑
À la porte d'embarquement	Oui ❑	Non ❑	Ne sait pas ❑
À bord de l'avion	Oui ❑	Non ❑	Ne sait pas ❑

AIDES À LA MOBILITÉ (FAUTEUIL ROULANT, MARCHETTE, ETC.)

Si cette question ne concerne pas vos besoins, passez à la question 55.

46. A-t-on transporté gratuitement votre aide à la mobilité? Oui ❑ Non ❑ S/O ❑

47. Avez-vous pu utiliser votre fauteuil roulant manuel pliant jusqu'à la porte d'embarquement? Oui ❑ Non ❑

48. **a.** Avez-vous eu besoin d'assistance pour le transfert de votre aide à la mobilité à celle fournie par le transporteur? Oui ❑ Non ❑

b. Si oui, dans quelle mesure l'aide fournie a-t-elle répondu à vos besoins?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
1	2	3	4	5

49. **a.** Avez-vous eu besoin d'assistance pour le transfert entre une aide à la mobilité et votre siège? Oui ❑ Non ❑

b. Si oui, dans quelle mesure l'aide fournie a-t-elle répondu à vos besoins?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
1	2	3	4	5

50. Avez-vous pu entreposer votre fauteuil roulant manuel pliant ou une aide de petites dimensions dans la cabine passagers? Oui ❑ Non ❑ S/O ❑

51. Dans quelle mesure la façon dont le transporteur a démonté et remonté votre aide à la mobilité au cours du voyage vous a-t-elle donné satisfaction?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT	S/O
1	2	3	4	5	❑

52. Le transporteur aérien a-t-il endommagé ou perdu votre aide à la mobilité? Oui ❑ Non ❑ -> Passez à la **Q.55.**

53. Le transporteur a-t-il offert de la remplacer gratuitement par une aide appropriée? Oui ❑ Non ❑

54. Le transporteur a-t-il assumé la réparation ou le remplacement de votre aide à la mobilité ou vous a-t-il offert d'en rembourser le coût de remplacement? Oui ❑ Non ❑

EXPÉRIENCE EN GÉNÉRAL

55. Dans l'ensemble, dans quelle mesure estimez-vous que le transporteur a respecté votre droit de déterminer si vous avez besoin ou non, de services inhabituels en cours de vol?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
1	2	3	4	5

56. Dans l'ensemble, dans quelle mesure estimes-vous que le personnel a été attentif à vos besoins?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
1	2	3	4	5

57. Dans l'ensemble, dans quelle mesure a-t-on répondu de façon satisfaisante à vos besoins au cours de votre voyage par avion?

PAS DU TOUT	TRÈS PEU	MOYENNEMENT	BEAUCOUP	TOUT À FAIT
1	2	3	4	5

PROFIL DE VOYAGEUR

58. Sexe: Homme ☐ Femme ☐

59. Année de naissance _____

60. Province/terricoire de résidence _____

AUTRES COMMENTAIRES

61. Avez-vous d'autres commentaires à formuler au sujet de ce voyage en particulier?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

MERCI DE VOTRE COLLABORATION